Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

administration

Répertoire des profils de formation professionnelle

Québec

Répertoire des profils de formation professionnelle

ADMINISTRATION

Québec

Cet ouvrage a été réalisé par le ministère de l'Éducation.

Sa production en a été assumée par la Direction générale des publications gouvernementales.

Centre de développement des profils de formation professionnelle (GIPEX)

Dépôt légal – 3e trimestre 1985
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-06303-5

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1985

GUIDE D'UTILISATION

Le présent ouvrage de référence porte sur l'administration et s'adresse à ceux et celles que la formation professionnelle concerne, entre autres :

- les enseignants et les enseignantes
- les responsables de l'élaboration ou de la révision des programmes de formation
- les coordonnateurs et coordonnatrices de l'enseignement professionnel
- les conseillers et conseillères pédagogiques
- les conseillers et conseillères d'orientation
- les spécialistes de l'information scolaire
- les coordonnateurs et les coordonnatrices des départements d'un établissement d'enseignement
- les responsables de la formation dans une entreprise
- les agents et agentes du recrutement et de l'affectation du personnel
- les chefs d'ateliers d'une entreprise

Le répertoire des profils de formation professionnelle compte quatre sections :

- la première présente les profils de formation (portraits des fonctions-types) du champ *Administration* (pages 10 à 33) ;
- la seconde fait connaître les codes, les titres et les objectifs des unités modulaires pour chacune des grandes catégories d'activités ainsi que leurs structures (pages 38 à 49) ;
- la troisième fournit, sous forme de tableau, pour toutes les catégories d'activités, la liste des unités modulaires et montre leur appartenance aux fonctions-types (pages 54, 55 et 56) ;
- la quatrième renferme les éléments de connaissance regroupés en unités modulaires faites d'objectifs de comportement précis et mesurables.

Afin de faciliter la consultation de ce répertoire, il convient d'en décrire des approches simples, capables de satisfaire des attentes aussi concrètes que variées. Les exemples suivants s'inspirent de quatre cas d'utilisation parmi les plus courants.

Premier cas

Vous devez préparer un programme de formation d'agent immobilier ou d'agente immobilière. Le profil de la fonction-type *Technicien ou technicienne en immobilier* développé aux pages 14 et 15, fournit les indications suivantes :

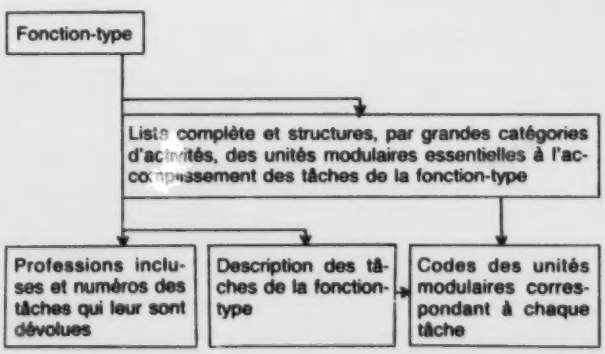
1– Au bas de la page 14, à gauche, on remarque les deux professions incluses dans la fonction-type, dont l'agent immobilier ou l'agente immobilière, objet de la démarche. Les chiffres accolés aux professions indiquent les numéros des tâches qui leur sont habituellement dévolues dans le monde du travail. Ainsi ces agents doivent-ils accomplir les tâches 1, 2 et 3 décrites au tableau intitulé *Description des tâches de cette fonction-type.*

2– La liste des codes des unités modulaires nécessaires à l'accomplissement de chaque tâche apparaît au tableau situé, au bas de la page 15.

3– Les titres des unités modulaires correspondant à ces codes sont énumérés au haut des pages 14 et 15 ; leurs structures proposent un ordre logique d'apprentissage pour chaque grande catégorie d'activités ; on constate ainsi que l'atteinte de l'objectif de l'unité modulaire 2-18 *Obtention d'un mandat en immobilier* suppose la maîtrise, comme préalables, des connaissances des unités 2-01 *Prospection*, 2-02 *Sollicitation*, 2-17 *Interprétation des termes et des lois concernant les biens immobiliers.*

On complète cette première démarche par la lecture du contenu des unités modulaires essentielles à l'agent immobilier ou à l'agente immobilière en les repérant, par leur numéro de code, dans la quatrième partie du présent document. Sous le titre de l'unité modulaire apparaissent : l'énoncé de son objectif, la liste des unités modulaires auxquelles on doit se référer comme préalables et enfin les éléments de connaissance formant son contenu. Le chiffre mis entre parenthèses, à la suite de l'objectif de l'élément de connaissance, indique son niveau taxonomique, tel que démontré dans la présentation des éléments de connaissance par unités modulaires, à la page 59. Il convient de rappeler que l'ensemble des unités modulaires de la profession constitue la base du programme de formation à élaborer.

La démarche que nous venons de décrire trouve son illustration dans le schéma suivant :



Deuxième cas

Vous devez établir les objectifs d'un nouveau programme de formation ou mettre à jour les objectifs d'un programme existant, visant par exemple à former un technicien ou une technicienne en administration. L'approche décrite précédemment convient à la présente fonction-type et fournit des données utiles.

Cependant, à la question : Quel genre de technicien ou technicienne en administration veut-on former ? *Le Répertoire des profils de formation professionnelle*, à la page 32, donne des indications intéressantes.

En effet, le tableau *Professions incluses et lien avec les tâches de la fonction-type* permet de cerner les orientations possibles du programme compte tenu des diverses avenues que peut offrir le marché du travail à cette catégorie de travailleurs. Par exemple, il sera loisible d'orienter le programme en question vers l'une ou l'autre des activités professionnelles suivantes : organisation scientifique du travail, soutien administratif, supervision de personnel et répartition du travail.

Troisième cas

Vous devez reconnaître les acquis d'un ou d'une dactylographe qui désire parfaire sa formation en vue d'exercer les fonctions de secrétaire. Il vous faut alors tenir compte de sa formation professionnelle et de son expérience. À cette fin, l'analyse des professions groupées sous la fonction-type *Agent ou agente de bureau à la page 30 (secrétaire)*, permet de constater que la personne à former exerce déjà les tâches 1, 2, 4 et 8. Il lui reste à acquérir les savoirs et savoir-faire nécessaires à l'accomplissement des tâches 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13 et 14. Le tableau adjacent, à la page 31, démontre que les connaissances à maîtriser sont contenues dans les unités modulaires 1-02, 1-05, 3-01, 3-02, 4-01, 4-05, 4-08, 4-09, 5-03, 5-04, 5-06, 5-07, 5-08, 5-11, 5-12, 5-13 et 5-15. Les titres des unités modulaires en question apparaissent au tableau de la partie supérieure des pages 30 et 31, et leur objectif est énoncé aux pages 38, 42, 44 et 46. Il reste à déterminer, à l'aide des annuaires de programmes, les cours auxquels le candidat ou la candidate doit s'inscrire. Une étude attentive de la structure des unités modulaires permettra de déterminer dans quel ordre ces cours devraient être dispensés.

Les enseignants et les enseignantes s'inspireront de cette troisième démarche pour élaborer leurs plans de cours. En effet, la connaissance des attentes du milieu de travail, par le biais des tâches, leur permet de déterminer les activités d'apprentissage qu'il convient de privilégier par rapport à d'autres moins essentielles.

Enfin, le *Répertoire des profils de formation professionnelle* devient un référentiel indispensable pour l'élaboration d'examens de certification ou de qualification, parce qu'il fournit des données précieuses sur le contenu des questions et les indicateurs taxonomiques à retenir.

Quatrième cas

Vous êtes responsable de l'organisation pédagogique et administrative. L'analyse du tableau-synthèse des pages 54, 55 et 56 permet de vérifier les affinités des différents profils. Il apparaît nettement que certaines unités modulaires sont communes, sinon à toutes, du moins à plusieurs fonctions-types. C'est le cas des unités 1-01 *Description de l'entreprise et des relations de travail*, 5-01 *Classement de documents*, 5-08 *Accueil des visiteurs*, 6-03 *Utilisation des outils de traitement de données*, etc. Ainsi, il est possible d'en dégager les troncs communs ou encore de déterminer les caractéristiques des fonctions-types. Il devient intéressant, à ce stade, de consulter le tableau des professions à l'intérieur de chaque profil pour en obtenir une vue encore plus significative. Cette démarche débouche sur le choix de cours judicieux, favorisant ainsi la polyvalence et le décloisonnement des professions dites de même niveau ou de niveaux différents de formation. L'examen approfondi du tableau-synthèse et des tableaux des professions fournit, en outre, des renseignements essentiels sur l'orientation et l'information scolaire et professionnelle.

Mentionnons, en terminant, que les quatre démarches proposées ne constituent que quelques exemples de façon de procéder. Il appartient, il va sans dire, à leurs utilisateurs et à leurs utilisatrices de les actualiser en les adaptant à leurs besoins, à leurs contraintes et à l'évolution irréversible des choses. Les possibilités offertes par ce répertoire sont aussi diversifiées que les clientèles auxquelles il est destiné, entre autres :

- Les *responsables des programmes de formation en industrie* y trouveront des données de base précises pour l'élaboration de programmes sur mesure, selon l'approche exposée au premier cas.
- Les participants et les participantes aux *comités d'élaboration et de mise à jour de programmes* verront dans cet ouvrage de référence un outil de travail utile pour la formation des objectifs d'un programme, pour l'élaboration de contenus, pour la détermination de cheminements rationnels d'apprentissage.
- Les *enseignants et les enseignantes* pourront, par des objectifs précis, inspirés des réalités du monde du travail, rendre leur enseignement plus actuel et, par conséquent, provoquer chez leurs élèves une motivation accrue. Il leur est aussi possible d'adapter la formation qu'ils dispensent aux particularités de la région en s'inspirant des répertoires des autres champs professionnels.
- Les *directeurs et les directrices du personnel* d'une entreprise y puiseront l'information pertinente à la rédaction de descriptions de postes, au reclassement des employés et des employées et à leur perfectionnement.
- Les *personnes chargées* de l'évaluation en tireront la matière à bâtir les épreuves d'un examen ou des tests de certification ou de qualification.

TABLE DES MATIÈRES

1 AVERTISSEMENT AU LECTEUR

2 LEXIQUE

3 **PREMIÈRE PARTIE :**
Profils de formation professionnelle du champ *Administration*

5 1. Présentation du champ professionnel

9 2. Présentation des profils de formation professionnelle

10 Acheteur ou acheteuse
12 Technicien ou technicienne en transport
14 Technicien ou technicienne en immobilier
16 Spécialiste en assurances
18 Agent ou agente de commercialisation
20 Technicien ou technicienne en gestion du personnel
22 Technicien ou technicienne en comptabilité finance
24 Employé ou employée de la comptabilité
26 Employé ou employée de services financiers
28 Commis-vendeur ou commis-vendeuse
30 Agent ou agente de bureau (secrétaire)
32 Technicien ou technicienne en administration

35 **DEUXIÈME PARTIE :**
Grandes catégories d'activités et unités modulaires

37 Liste et structure des unités modulaires des grandes catégories d'activités

38 1-00 Gestion de ressources humaines
40 2-00 Mise en marché et vente
42 3-00 Approvisionnement et transport
44 4-00 Comptabilité et finance
46 5-00 Soutien administratif
48 6-00 Traitement des données et des informations

51 **TROISIÈME PARTIE :**
Synthèse du champ professionnel

Comparaison des profils de formation professionnelle

57 **QUATRIÈME PARTIE :**
Éléments de connaissance du champ professionnel

AVERTISSEMENT AU LECTEUR

Ce document renferme les données nécessaires à l'élaboration des profils de formation professionnelle du champ *Administration* et donne la définition et le contenu des unités modulaires relatives à ses diverses fonctions-types.

Dans la première partie, on trouve une présentation sommaire du champ ainsi qu'une série de tableaux illustrant la structure et le contenu de chacune des fonctions-types : professions, tâches, unités modulaires.

La deuxième partie exprime, en détail, l'objectif des unités modulaires par des mots d'action qui en traduisent les capacités. De plus, une représentation schématique expose le chemin logique des unités modulaires pour chacune des grandes catégories d'activités et propose ainsi un ordre d'apprentissage.

La troisième partie donne une vue d'ensemble du champ au moyen d'un tableau-synthèse répartissant les unités modulaires entre les fonctions-types.

Enfin, la quatrième partie contient les éléments de connaissance du champ regroupés en unités modulaires.

Rappelons que pour interpréter avec justesse le contenu du présent répertoire, il est essentiel de connaître le sens particulier de certains mots ou expressions du lexique.

Enfin l'élaboration des profils de formation professionnelle du champ *Administration* a été rendue possible grâce aux analyses de tâches et à l'élaboration des connaissances professionnelles effectuées pour chacune des fonctions-types de ce champ par des spécialistes du Centre de développement des profils de formation professionnelle (GIPEX).

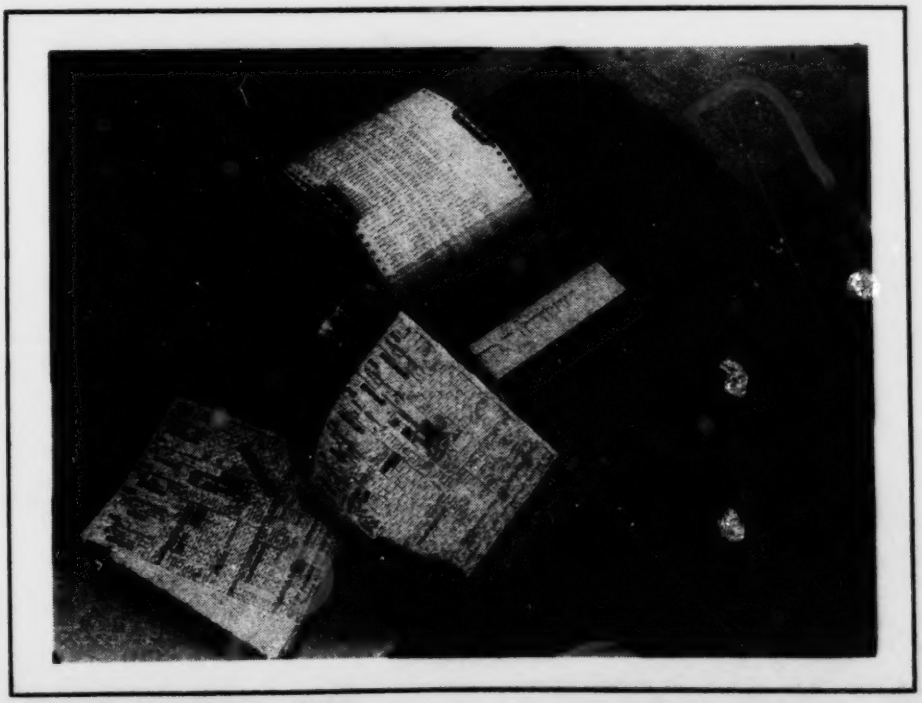
Ce Centre pourra déléguer, le cas échéant, des personnes ressources auprès de groupes qui désirent plus d'information sur la nature et l'utilisation des répertoires. Pour formuler une demande en ce sens, on aura l'obligeance d'écrire ou de téléphoner au

Centre de développement des profils
de formation professionnelle (GIPEX)
Direction des politiques et des plans
Édifice « G », 8e étage
1035, rue De La Chevrotière
Québec (Québec)
G1R 5A5
Tél. : (418) 643-1969

LEXIQUE

Profil de formation professionnelle :	*Somme des unités modulaires* essentielles pour accomplir avec compétence toutes les tâches d'une fonction-type.
Champ professionnel :	Regroupement de fonctions-types aux caractéristiques communes.
Fonction-type :	*Groupe de professions* dont les activités sont apparentées. Cette gamme de professions représente un processus de travail complet réalisé en fait par plusieurs personnes, et respecte l'objectif de polyvalence à donner à une personne.
Profession (ou fonction de travail) :	*Groupe d'emplois similaires* dans leurs principales tâches telles que généralement décrites dans la CCDP.
Tâche (de la fonction-type) :	*Ensemble d'activités* se décomposant en opérations distinctes et visant à l'accomplissement d'un travail déterminé (Sa description sommaire commence par un verbe d'action).
Éléments de connaissance :	*Capacités nécessaires pour réaliser une tâche* que l'on traduit en termes d'objectifs de comportement précis et mesurables.
Grandes catégories d'activités :	*Thèmes qui synthétisent les activités d'un champ professionnel* et qui servent au classement de ses éléments de connaissance.
Unités modulaires :	*Regroupement d'éléments de connaissance par affinités.* Pour répondre à des besoins divers, les unités modulaires sont : • classées et structurées par grandes catégories d'activités • distribuées en diverses fonctions-types • liées aux tâches des professions incluses dans les fonctions-types.
CCDP	Classification canadienne descriptive des professions
Cont. qué.	Contexte québécois

PREMIÈRE PARTIE
PROFILS DE FORMATION PROFESSIONNELLE DU CHAMP *ADMINISTRATION*



Ministère des Communications – Québec

1. PRÉSENTATION DU CHAMP PROFESSIONNEL

Contexte de mise à jour

Le secteur tertiaire dont fait partie le champ socio-économique *Administration* constitue un secteur d'activités très important au Québec. En effet, on y employait 1 849 000 personnes en 1981, soit 68,9 p. 100 de tous les emplois québécois. Certaines études révèlent aussi le dynamisme de ce secteur et la génération d'emplois de toutes catégories qui en découlent : « Au total, 254 000 emplois ont été créés dans le secteur tertiaire entre 1975 et 1981, ce qui correspond à la totalité de la création d'emplois nouveaux au Québec au cours de cette période étant donné que, dans les autres secteurs, les gains des industries primaires ont été contrebalancés par des pertes équivalentes dans les industries secondaires[1]. » De plus, le secteur tertiaire québécois « contribue pour 67,7% du produit intérieur réel (PIR) alors qu'en Ontario et dans l'ensemble du Canada, cette part se chiffre à 63,4% et 66,3% respectivement[2] ».

Voilà ce qui peut expliquer en partie le fait que depuis quelques années, les carrières reliées à l'administration attirent de plus en plus de jeunes au Québec. Ainsi concernant la main-d'oeuvre, le nombre de diplômés postsecondaires et universitaires est de 23,7 p. 100 au Québec comparativement à 23 p. 100 en Ontario et au Canada. On observe donc depuis peu une tendance à la hausse du nombre de finissants qui comble en quelque sorte une lacune par rapport aux attentes du marché de l'emploi, et qui démontre aussi que l'administration est un domaine de plus en plus valorisé au Québec.

La révision du contenu des répertoires a pris en compte les contextes socio-économique et technologique qui entraînent, dans une certaine mesure, un ajustement des fonctions administratives des entreprises. D'une part, certaines fonctions déjà existantes se voient confier d'autres tâches et, d'autre part, l'introduction dans les bureaux d'outils issus de nouvelles technologies (informatique et électronique) modifient sous plusieurs aspects les techniques et les méthodes de travail. Ces modifications apparaissent de façon significative dans la fonction-type de *technicien ou technicienne en administration*. Cette fonction-type regroupe les professions

- de technicien ou technicienne en organisation scientifique du travail ;
- de technicien ou technicienne de soutien administratif ;
- et de technicien principal ou technicienne principale en administration.

L'ajout de cette fonction-type prend en considération la réalité du monde du travail de l'entreprise privée ainsi que celle – tout aussi importante – de la fonction publique et parapublique. Cette vision du marché de l'emploi, que nous avons pu observer, est confirmée par l'étude[3] d'une firme, étude faite pour le compte du ministère de l'Éducation, et qui a servi de support à l'élaboration d'un document de consultation[4].

De plus, en ce qui concerne la classification des emplois, une tendance vise à remplacer respectivement les termes « secrétariat » et « secrétaire » par les expressions « travail de bureau » et « agent ou agente de bureau » (telles que proposées dans le projet de classification de la Fonction publique québécoise).

Importance et modalités de la mise à jour

Les connaissances et les habiletés à développer pour réussir dans les carrières du champ *Administration* ont nécessité la révision de chacune des unités modulaires. On a certes introduit des modifications reliées à l'accroissement des tâches administratives, mais l'effort a porté principalement sur l'intégration de l'informatique et de la bureautique.

Certains types de changements non reliés à la modernisation des outils de travail ont également été apportés. Ainsi, comme changement majeur, les fonctions-types de commis général de bureau, de secrétaire médical et de secrétaire juridique sont-elles devenues des professions intégrées à la fonction-type d'agent ou agente de bureau, la consultation nous ayant démontré qu'elles ne formaient pas d'entités autonomes. Enfin, les éléments de connaissance ont été revus et les corrections effectives ont été de trois ordres.

Premièrement. La révision a permis des modifications en termes d'annulation de contenus et d'objectifs de formation de certains éléments de connaissance qui n'ont plus leur raison d'être, conséquence des innovations technologiques du développement de produits récents, de leur mise en marché et, bien entendu, de leur impact sur les fonctions de travail.

Deuxièmement. Plus particulièrement, au sujet des relations de travail, les réviseurs ont eu le souci de choisir des termes de sens spécifique. Certaines corrections ont permis de situer les divers intervenants dans leur rôle. À titre d'exemple, citons les unités modulaires 1-01, *Description de l'entreprise et des relations de travail* ; et 1-10, *Application des conventions collectives.*

On a enrichi et précisé les éléments de connaissance essentiels à l'accomplissement normal de la profession de *secrétaire juridique.* Il en a été de même au sujet du traitement des connaissances propres aux spécialistes en assurance, professions qui ont subi des bouleversements importants à cause des changements constants

1. Département d'État au développement économique, *Perspectives de développement économique au Québec*, Bureau du coordonnateur fédéral du développement économique, Québec, décembre 1982, 61 pages.
2. Ibidem.
3. Drainville, Jacques. *Profil de la fonction de secrétariat, Analyse des besoins qualitatifs du marché du travail*, avril 1983, 118 pages.
4. Ministère de l'Éducation, *Proposition de relance et de renouveau pour la formation en travail de bureau (secrétariat)*, document de consultation, décembre 1983, 32 pages.

des produits offerts, de la terminologie employée et de la réglementation appliquée.

Un autre changement remarquable a consisté à mettre à jour les tâches et les éléments de connaissance au regard des lois du travail. Une revue en profondeur s'imposait tout particulièrement sur ce plan. En effet, les lois sur la santé, la sécurité et le travail ont modifié la gestion des ressources humaines.

Troisièmement. L'impact de l'informatique et de la bureautique sur le travail de secrétariat s'est traduit de deux façons différentes dans la révision des répertoires. Tout d'abord, plusieurs unités modulaires ont été enrichies de connaissance. Ensuite une nouvelle grande catégorie d'activités a été créée. Elle porte le titre de *Traitement de données et d'informations* et regroupe huit unités modulaires qui renferment des connaissances relatives aux outils de traitement électronique de données et d'informations, à leur utilisation et à leur gestion.

Les unités modulaires faisant état des connaissances relatives à ces outils et à leur utilisation concernent toutes les tâches. Par contre, les connaissances de la gestion de ces outils ne concernent que les tâches comportant une responsabilité organisationnelle.

Augmentation du rôle et de l'impact de l'ordinateur

L'ordinateur, il y a quelque temps réservé aux grandes sociétés, se trouve maintenant dans tous les genres d'entreprises, si petites soient-elles, apportant avec lui une augmentation de la productivité mais aussi son lot de tensions causées par les changements qu'il provoque dans les méthodes de travail et dans l'organisation. En effet, une étude récente effectuée dans une grande industrie a démontré que tandis que l'introduction de traitement de texte avait enregistré des gains remarquables dans la productivité des agents de bureau d'une part, elle avait, d'autre part, augmenté exagérément le nombre de révisions de textes et généré d'autres contraintes.

À vrai dire, le succès de toutes ces nouvelles technologies ne dépend pas tant de la souplesse de l'outil que de la capacité d'adaptation de l'humain qui cherche à en connaître toutes les virtualités et les limites.

En outre, il faut considérer que bien que l'ordinateur ait fait une percée importante dans l'administration, il n'en reste pas moins qu'un bon nombre d'entreprises continuent et continueront de fonctionner selon les méthodes classiques. En conséquence, la révision que nous avons accomplie ne pouvait pas éliminer toute référence au matériel traditionnel au seul profit des outils électroniques.

Modifications des fonctions et des tâches

Les nouvelles technologies touchent presque toutes les fonctions ou tâches de bureau. Par exemple, la secrétaire qui voit paraître dans son milieu de travail un poste de traitement de texte, de courrier électronique, d'exploitation de données ; le tarificateur d'assurance qui, répondant aux questions de son terminal, se voit proposer une solution immédiate à une proposition qui, il n'y a pas si longtemps, lui aurait demandé de fastidieuses recherches.

Non seulement les façons de faire sont appelées à changer, mais plus encore, les responsabilités de chaque fonction seront modifiées.

Que dire de la petite entreprise qui confie à son unique secrétaire, en plus des tâches courantes, la mise à jour de tous les livres comptables et la production régulière des rapports et états d'une bonne gestion

Que penser du commis comptable qui, une fois soulagé de la tâche d'inscrire manuellement toutes les écritures d'une bonne tenue de livres, se voit confier celle d'utiliser des outils électroniques de planification financière pour en arriver à proposer à son employeur des stratégies qui garantissent le succès de l'entreprise ?

La bureautique implique aussi un changement radical de la façon dont les gens communiquent entre eux. Ainsi le courrier électronique permet-il non seulement une communication instantanée d'un point à un autre du globe, indépendante des fuseaux horaires, mais il libère aussi son utilisateur de l'obligation d'être au bureau, puisqu'il lui suffit de consulter électroniquement sa « boîte aux lettres » pour en connaître le contenu et agir en conséquence.

Voilà des réalités auxquelles les personnes appelées à travailler dans le champ de l'administration devront être capables de réfléchir et de s'adapter si elles veulent faire carrière sans trop de difficulté. Que l'on songe, entre autres, à cette réaction humaine fréquente face à un répondeur téléphonique, réaction qui consiste à raccrocher sans laisser de message après le « bip » tant il est difficile d'accepter de parler à une machine !

Informatique et bureautique

Lors de l'étude qui a conduit à l'élaboration de cette révision, il nous est apparu une certaine confusion dans la signification exacte des termes informatique et bureautique, confusion que nous avons cherché à dissiper à partir de certains principes de base.

Jean-Paul de Blasis, dans son livre « La Bureautique, outils et applications », cite une définition de la bureautique élaborée avec le concours du Collège de bureautique de l'Association française pour la cybernétique économique et technique :

> « La bureautique désigne l'assistance aux travaux de bureau, procurée par des moyens et des procédures faisant appel aux techniques de l'informatique, des télécommunications et de l'organisation administrative et, de façon générale, à tout ce qui concourt à la logistique du bureau et de son environnement.

Plus conceptuellement, la bureautique intéresse le système d'information individuel et toute personne travaillant dans un bureau, sans exiger d'elle d'autres connaissances que celles de son savoir-faire professionnel. »

Par ailleurs, comme le souligne également de Blasis, la bureautique implique nécessairement l'intégration d'au moins deux technologies distinctes. On pourra ainsi parler de « bureautique » lorsqu'un texte créé électroniquement à l'aide d'un logiciel de traitement de texte est ensuite transmis électroniquement à ses destinataires. À défaut de trouver une telle intégration, on devra plutôt parler d'application isolée de micrographie, de reprographie, de traitement de texte, de télécopie, etc.

La bureautique étant, à proprement parler, un concept d'intégration plutôt qu'une technique, il nous est donc apparu nécessaire d'éviter d'utiliser ce terme dans la description des unités modulaires à moins qu'il ne s'agisse de connaissances directement reliées à cette intégration. Il semble plus rationnel de distinguer traitement de données (domaine propre à l'informatique) du traitement de l'information (domaine propre au bureau).

En effet, dans le traitement de données au moyen de l'informatique, les données sont traitées selon une formalité précise, figée, en vue de produire des informations dont la nature, la disposition et les caractéristiques diverses soient prévues. Par contre, dans le traitement d'information, l'utilisateur définit le traitement à effectuer, en détermine la forme selon son besoin, comme bon lui semble.

Ainsi, pour formuler le traitement des données au moyen de l'informatique, il est nécessaire de bien connaître les mécanismes du fonctionnement de l'ordinateur afin de préparer de façon correcte les programmes requis pour le traitement, alors que pour formuler celui des informations au moyen d'outils bureautiques, il suffit de savoir quelle commande donner, quel bouton toucher, pour obtenir le résultat escompté. Nous avons donc délibérément écarté les termes « informatique » et « bureautique » pour leur substituer respectivement les appellations descriptives de « traitement des données » et « traitement des informations ».

Simplification ou complexification

Plusieurs personnes soupçonnent bien que l'introduction de systèmes électroniques simplifiera le travail de bureau. D'autres, par contre, prétendent que leurs utilisateurs devront acquérir de nouvelles connaissances, surtout en informatique et en électronique. Une question se pose : la tâche de travail de bureau sera-t-elle simplifiée ou complexifiée par l'emploi des systèmes électroniques des traitements des données ou des textes ?

Il est sûr que les systèmes électroniques diminuent la charge de travail. Les manipulations sont de plus en plus simples et les risques d'erreurs de plus en plus rares. En outre, les systèmes électroniques rendent possible la réalisation de processus complexes, irréalisables par d'autres moyens. À son utilisateur de se rendre apte à définir le traitement complexe à effectuer. Ainsi un système informatisé de gestion comptable même s'il diminue incontestablement le temps et les possibilités d'erreurs du travail d'inscription des données, leur report ou la préparation de divers états financiers, il n'en reste pas moins qu'il requiert des compétences qui le dépassent. Celle, entre autres, d'attribuer l'inscription de telle ou telle donnée aux postes de débit ou de crédit.

La bureautique nécessitera moins de temps et de compétence pour accomplir un éventail de tâches, entre autres, pour la manipulation des informations. Elle requerra néanmoins des qualifications nouvelles pour le bon et plein usage d'outils qui augmenteront la productivité du personnel. Il s'agit, à proprement parler, d'un nouveau mode de travail, d'une nouvelle façon de réaliser des choses et de se réaliser.

Considérations ergonomiques et organisationnelles

L'introduction au siècle dernier des premières machines mécaniques de traitement de l'information a considérablement modifié l'environnement du bureau ; mais, il a fallu beaucoup de temps pour que nos attitudes sociales le modifient dans le meilleur intérêt de ceux et celles qui y oeuvrent.

L'accroissement du rythme de production en raison de la parution de nouveaux outils est un facteur de changement du milieu de travail. Aussi est-il nécessaire, pour chaque cas, d'être en mesure d'identifier les composantes d'une tâche qui améliorent ou peuvent constituer un risque pour la qualité de la vie. Par exemple, une personne qui utilise une machine à écrire pour transcrire un texte peut, à chaque erreur, profiter d'un moment de répit, le temps de laisser sécher le liquide correcteur... La correction électronique instantanée élimine cette pause. Qu'arriverait-il à cette personne si elle devait sans arrêt toucher le clavier, alimentant une machine jamais rassasiée ? Ce sont là des considérations ergonomiques qui doivent déboucher sur une meilleure organisation du travail. À défaut de donner suite à de telles recommandations, c'est tout un nouveau champ de maladies qui pourraient apparaître. Pour les contrer, une attention particulière serait de plus en plus portée à l'aménagement des lieux et des postes de travail ainsi qu'au choix d'un mobilier qui réponde aux conditions de bien-être des individus.

2. PRÉSENTATION DES PROFILS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Le champ *Administration* comprend un ensemble de professions qui ont été groupées en douze fonctions-types dont voici les titres :

- Acheteur ou acheteuse
- Technicien ou technicienne en transport
- Technicien ou technicienne en immobilier
- Spécialiste en assurances
- Agent ou agente de commercialisation
- Technicien ou technicienne en gestion de personnel
- Technicien ou technicienne en comptabilité-finance
- Employé ou employée de la comptabilité
- Employé ou employée de services financiers
- Commis-vendeur ou commis-vendeuse
- Agent ou agente de bureau (secrétaire)
- Technicien ou technicienne en administration

Dans le présent chapitre, on trouvera pour chacune des douze fonctions-types du champ *Administration* le profil de formation professionnelle qui lui est propre.

L'information relative à chacun de ces profils est présentée sous forme de tableau et dans l'ordre suivant :

- en tête du tableau, on trouve par grandes catégories d'activités la liste et la structure complètes des unités modulaires essentielles à la fonction-type ;
- en bas, figurent d'abord les principales professions incluses dans la fonction-type et les tâches qu'elles comportent ;
- puis, vient la liste descriptive de l'ensemble des tâches liées à la fonction-type ;
- enfin on trouve la liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de la fonction-type. Ce rapprochement établit, à titre indicatif, la correspondance entre chaque unité modulaire et les tâches d'une fonction-type. Ainsi, il sera plus facile de déterminer les unités modulaires de chaque tâche d'une fonction-type ou les tâches de chaque profession.

Mentionnons que plusieurs autres fonctions-types apparentées au champ *Administration* ne paraissent pas dans le présent écrit. Ces fonctions-types, présentant plus d'affinité sur le plan des connaissances et des capacités avec les fonctions-types d'autres champs professionnels, ont été classées dans les répertoires consacrés à ces champs.

C'est le cas de *technicien ou technicienne en documentation*, de *technicien ou technicienne en gestion de documents*, d'*archiviste médical*, de *technicien ou technicienne en information*, fonctions classées dans le champ *Communication et documentation* ; de *technicien ou technicienne en transport routier*, fonction intégrée au champ *Transport*. Enfin mentionnons que les fonctions de *technicien ou technicienne en tourisme* ainsi que de *technicien ou technicienne en droit* font partie du champ *Services sociaux*.

On notera que les fonctions-types qui nécessitent une formation universitaire n'apparaissent pas dans le présent document.

La deuxième partie décrit en détail chacune des grandes catégories d'activités ayant servi à l'élaboration des profils des fonctions-types et donne les titres et les objectifs des unités modulaires de la catégorie ainsi que les relations qu'elles ont entre elles en termes de structure. Selon la nature des travaux à entreprendre, il sera souvent utile de se référer à cette deuxième partie afin de mieux comprendre la composition des profils dont il est déjà question dans la première partie.

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
ACHETEUR OU ACHETEUSE

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion des ressources humaines (1-00)

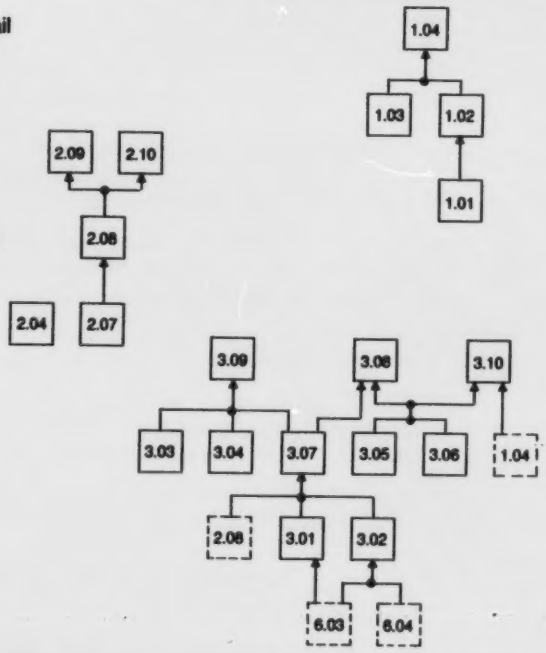
1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel

Mise en marché et vente (2-00)

2-04 Choix de la publicité
2-07 Résultat et tendance des ventes
2-08 Analyse du marché
2-09 Analyse de nouveaux produits (approvisionnement)
2-10 Détermination du prix de vente

Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande
3-02 Tenue d'inventaires
3-03 Réception
3-04 Entreposage
3-05 Emballage
3-06 Expédition
3-07 Programme d'achat
3-08 Choix d'un fournisseur et des conditions d'achat
3-09 Contrôle de l'approvisionnement
3-10 Coordination de l'expédition



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
Cont. Qué.	• Agent ou agente d'approvisionnement : 3, 4, 5
Cont. Qué.	• Acheteur-revendeur ou acheteuse-revendeuse : 1, 2, 4, 5, 6
4151-174	• Préposé ou préposée aux achats : 5
4155-126	• Magasinier ou magasinière : 5, 7

Description des tâches de cette fonction-type

1. Élaborer une stratégie d'achat à partir des besoins de la clientèle de l'entreprise.
2. Planifier les achats de manière à ce que l'entreprise atteigne ses objectifs de vente dans un temps déterminé.
3. Planifier, en collaboration avec les personnes concernées, les achats de fournitures nécessaires aux opérations de l'établissement, conformément à ses besoins, intérêts et objectifs.
4. Mettre en oeuvre les mécanismes de sélection des fournisseurs, passer des commandes et obtenir un rendement supérieur concernant les approvisionnements.
5. Donner suite aux commandes des pièces en exerçant un contrôle aux différentes étapes de leur expédition ; utiliser les fournitures de manière à en éliminer le gaspillage.
6. Assurer, en collaboration avec les gérants ou gérantes, la bonne marche du processus de vente.
7. Tenir à jour l'inventaire des marchandises et des biens meubles de l'entreprise.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Comptabilité et finance (4-00)

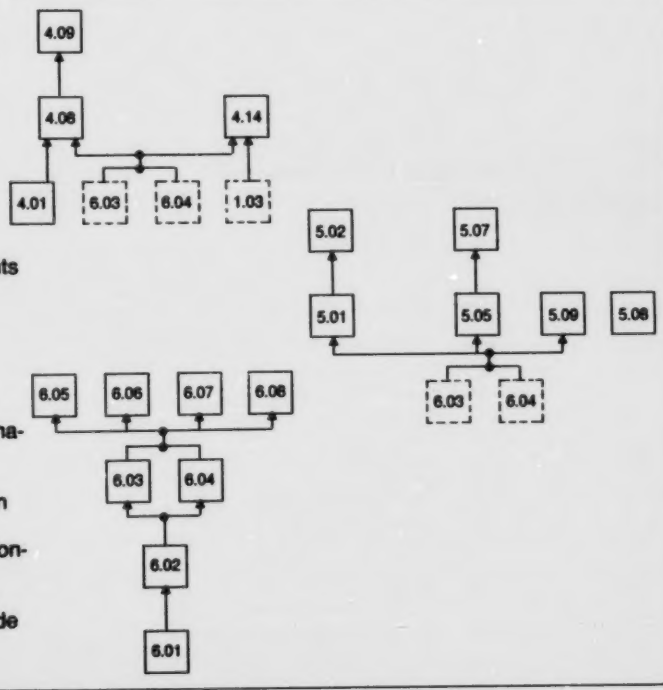
4-01 Description des services d'institutions financières
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle des dossiers
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information
6-05 Acquisition d'un système clés en main
6-06 Développement d'un système de traitement de données
6-07 Gestion d'un système de traitement de données
6-08 Acquisition d'outils de traitement de données et de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires						
1.		2-07 2-08	3-01 3-02 3-07				6-01 6-02 6-03 6-04
2.		2-07 2-08 2-09	3-01 3-02 3-07		5-08		6-01 6-02 6-03 6-04
3.		2-07 2-08 2-08	3-01 3-02 3-04 3-07		5-08		6-01 6-02 6-03 6-04
4.		2-07 2-08	3-01 3-02 3-05 3-06 3-07 3-08		5-01 5-02 5-05 5-07 5-08 5-09		6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-06 6-07 6-08
5.	1-01 1-02 1-03 1-04	2-07 2-08	3-01 3-02 3-03 3-04 3-05 3-06 3-07 3-09 3-10	4-01 4-08 4-14	5-05 5-08 5-09		6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-06 6-07 6-08
6.		2-04 2-07 2-08 2-09 2-10		4-01 4-09			
7.	1-03	2-07 2-08	3-01 3-02 3-03 3-04 3-05 3-06 3-07 3-09				6-01 6-02 6-03 6-04

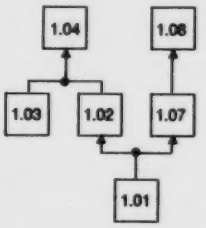
PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TRANSPORT

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

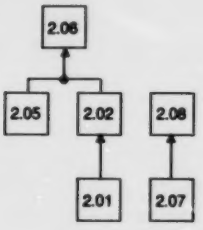
Gestion de ressources humaines (1-00)

- **1-01** Description de l'entreprise et des relations de travail
- **1-02** Répartition du travail et transmission de directives
- **1-03** Description du processus de planification
- **1-04** Supervision et direction du personnel
- **1-07** Application du programme de sécurité
- **1-08** Préparation de rapport d'accident de travail



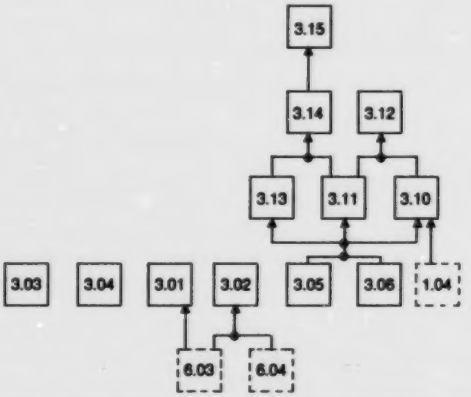
Mise en marché et vente (2-00)

- **2-01** Prospection
- **2-02** Sollicitation
- **2-05** Préparation à la vente
- **2-06** Vente
- **2-07** Résultat et tendance des ventes
- **2-08** Analyse du marché



Approvisionnement et transport (3-00)

- **3-01** Commande
- **3-02** Tenue d'inventaires
- **3-03** Réception
- **3-04** Entreposage
- **3-05** Emballage
- **3-06** Expédition
- **3-10** Coordination de l'expédition
- **3-11** Choix du mode de transport
- **3-12** Suivi de l'exécution des transports et règlement des réclamations
- **3-13** Dédouanement
- **3-14** Évaluation des frais de transport
- **3-15** Étude d'un projet de transport



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
Cont. Qué.	• Analyste en transport : 1, 2, 3, 8
Cont. Qué.	• Préposé ou préposée au transport international : 2, 4, 6
Cont. Qué.	• Représentant ou représentante de compagnie de transport : 2, 7
Cont. Qué.	• Préposé ou préposée à la tarification : 3, 5
Cont. Qué.	• Préposé ou préposée aux opérations : 8
Cont. Qué.	• Préposé ou préposée aux cargos : 3, 4
Cont. Qué.	• Régisseur ou régisseuse de transport : 1, 3, 8
Cont. Qué.	• Commis à l'expédition et à la réception : 3, 4
4169-118	• Préposé ou préposée aux réclamations : 4
4153-114	• Commis à l'exportation et à l'importation : 3, 4, 5, 6

Description des tâches de cette fonction-type

1. Apporter l'assistance technique et informative à la direction dans le but d'augmenter l'efficacité et la rentabilité d'un service.
2. Effectuer des études de conception et d'organisation des opérations de transport.
3. Préparer, conformément au cahier des charges et en vue de conclure un contrat, le devis du transport des marchandises.
4. Prendre les dispositions pour expédier des marchandises.
5. Déterminer le tarif et les frais de transport des marchandises.
6. Accomplir les opérations administratives nécessaires à l'exportation et à l'importation des marchandises.
7. Conclure des contrats de transport au nom d'une compagnie ou d'un auxiliaire de transport.
8. Coordonner les opérations de transport de personnes ainsi que celles d'enlèvement et de livraison de marchandises.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Comptabilité et finance (4-00)

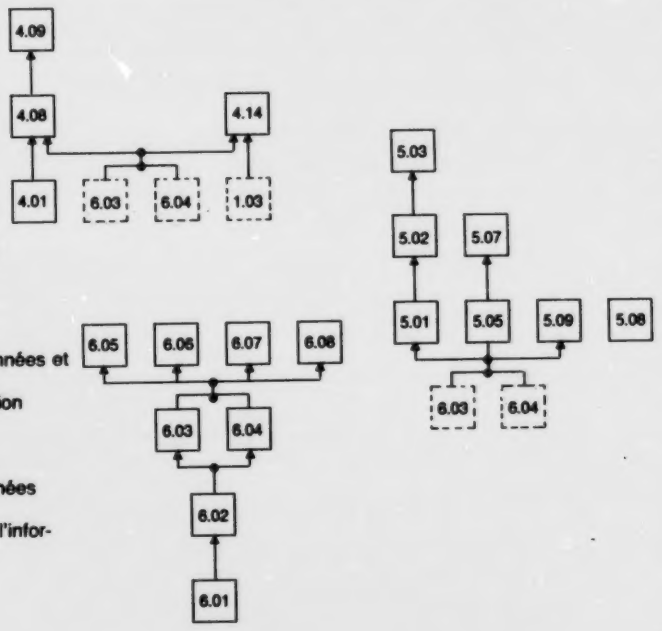
4-01 Description des services d'institutions financières
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle des dossiers
5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information
6-05 Acquisition d'un système clés en main
6-06 Développement d'un système de traitement de données
6-07 Gestion d'un système de traitement de données
6-08 Acquisition d'outils de traitement de données et de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	1-01 1-02 1-03 2-07 2-08 3-05 3-06 3-11 4-01 4-08 4-14 5-01 5-09 6-01 6-02 6-03 1-04 3-13 3-14 3-15 6-04 6-05 6-06 6-07 6-08
2.	1-01 1-03 2-07 2-08 3-02 3-04 3-05 4-01 4-08 4-14 5-01 5-09 6-01 6-02 6-03 3-06 3-11 3-13 6-04 3-14 3-15
3.	1-01 3-02 3-04 3-05 4-01 4-08 5-09 6-01 6-02 6-03 3-06 3-11 3-13 6-04 3-14
4.	1-01 1-02 1-03 3-02 3-05 3-06 4-01 4-08 4-09 6-01 6-02 6-03 1-04 3-10 3-11 3-12 6-04 3-13 3-14
5.	3-05 3-06 3-11 4-01 4-08 6-01 6-02 6-03 3-13 3-14 6-04
6.	1-01 1-02 1-03 3-02 3-03 3-04 4-01 4-08 4-09 5-01 5-02 5-09 6-01 6-02 6-03 1-04 3-05 3-06 3-10 6-04 3-11 3-12 3-13 3-14
7.	1-01 2-01 2-02 2-05 3-01 3-02 3-05 4-01 4-08 5-01 5-02 5-05 6-01 6-02 6-03 2-06 2-07 2-08 3-06 3-11 3-13 5-07 5-08 5-09 6-04 3-14 3-15
8.	1-01 1-02 1-03 3-03 3-05 3-06 5-01 5-02 5-03 6-01 6-02 6-03 1-04 1-07 1-08 3-10 5-09 6-04

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN IMMOBILIER

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion de ressources humaines (1-00)

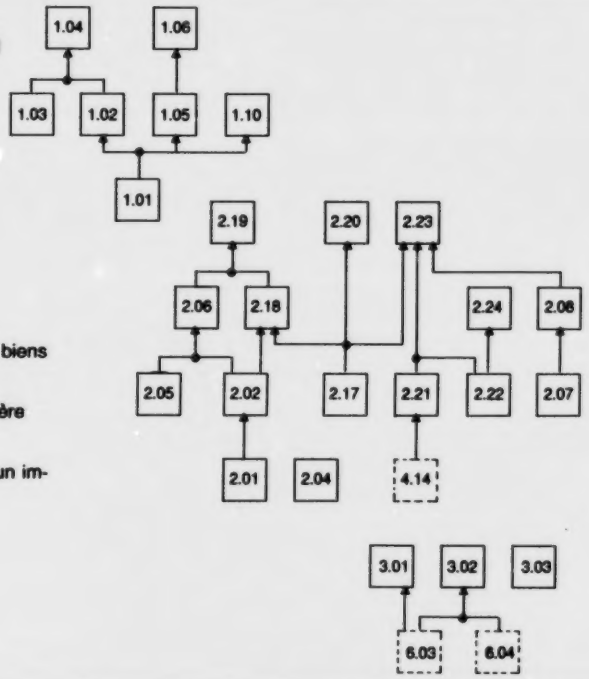
1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel
1-05 Présélection du personnel
1-06 Sélection et embauche du personnel

Mise en marché et vente (2-00)

2-01 Prospection
2-02 Sollicitation
2-04 Choix de la publicité
2-05 Préparation à la vente
2-06 Vente
2-07 Résultat et tendance des ventes
2-08 Analyse du marché
2-17 Interprétation des termes et des lois concernant les biens immobiliers
2-18 Obtention d'un mandat en immobilier
2-19 Négociation et réalisation d'une transaction immobilière
2-20 Location de biens immobiliers
2-21 Étude de la rentabilité d'un immeuble
2-22 Estimation des coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble
2-23 Évaluation immobilière
2-24 Suivi des travaux d'entretien de biens immobiliers

Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande
3-02 Tenue d'inventaires
3-03 Réception



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
5172-118	• Agent immobilier ou agente immobilière : 1, 2, 3
1179-198	• Administrateur ou administratrice de la gestion des immeubles : 4

Description des tâches de cette fonction-type

1. Effectuer les travaux de recherche nécessaires à l'émission d'opinions motivées sur la valeur marchande d'un bien-fonds.
2. Effectuer toutes les démarches nécessaires à l'obtention d'un mandat d'achat, de vente ou de location de biens immobiliers (biens-fonds).
3. Promouvoir la vente ou la location de biens immobiliers ; négocier une offre d'achat ou de location de biens immobiliers pour lesquels un tel mandat a été obtenu ; fournir des services après-vente, afin d'aider les parties concernées à conclure une transaction.
4. Gérer un immeuble pour le compte d'autrui afin d'en assurer la rentabilité.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Comptabilité et finance (4-00)

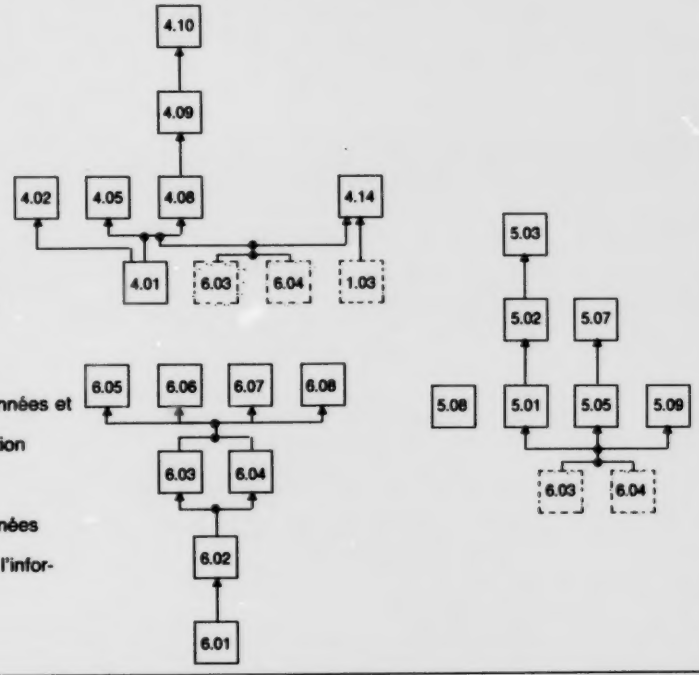
4-01 Description des services d'institutions financières
4-02 Crédit hypothécaire
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres
4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle des dossiers
5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information
6-05 Acquisition d'un système clés en main
6-06 Développement d'un système de traitement de données
6-07 Gestion d'un système de traitement de données
6-08 Acquisition d'outils de traitement de données et de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	1-03 2-07 2-08 2-17 2-21 2-22 2-23 4-14 6-01 6-02 6-03 6-04
2.	2-01 2-02 2-04 2-07 2-08 2-17 2-18 5-07 5-08
3.	1-01 1-03 2-01 2-02 2-04 2-05 2-06 2-17 2-18 2-19 2-20 2-21 2-22 4-01 4-02 4-14 5-08 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-05 1-06 1-10 2-04 2-17 2-20 2-21 2-22 2-24 3-01 3-02 3-03 4-01 4-05 4-08 4-09 4-10 4-14 5-01 5-02 5-03 5-05 5-08 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-06 6-07 6-08

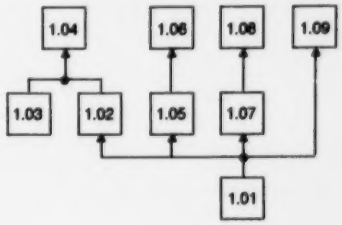
PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
SPÉCIALISTE EN ASSURANCES

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

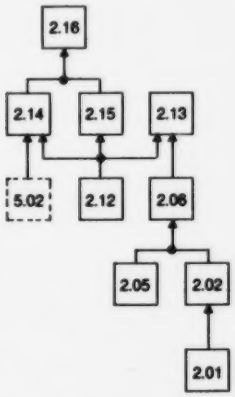
Gestion de ressources humaines (1-00)

1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel
1-05 Présélection du personnel
1-06 Sélection et embauche du personnel
1-07 Application du programme de sécurité
1-08 Préparation de rapport d'accident de travail
1-09 Organisation de sessions de formation



Mise en marché et vente (2-00)

2-01 Prospection
2-02 Sollicitation
2-05 Préparation à la vente
2-06 Vente
2-12 Différenciation des contrats d'assurances
2-13 Proposition d'un plan d'assurance
2-14 Suivi des dossiers d'assurance
2-15 Préparation de dossiers de réclamations d'assurance
2-16 Réglementation de réclamation d'assurance



Approvisionnement et transport (3-00)

(Aucune unité modulaire)

CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
5171-118	• Représentant ou représentante d'assurances (agent) : 1, 3
Cont. Qué.	• Souscripteur ou souscriptrice : 1, 4
Cont. Qué.	• Expert ou experte d'assurance (ajusteur) : 1, 5, 6, 7
1171-194	• Tarificateur ou tarificatrice : 2, 8, 9, 10, 11

Description des tâches de cette fonction-type

1. Déterminer un calendrier de travail.
2. Embaucher, former et évaluer le personnel.
3. Solliciter les personnes et procéder à la vente d'assurances auprès de ceux et celles qui désirent avoir une protection pécuniaire contre certains risques (décès, incendies, accidents, risques divers, etc.).
4. Gérer les dossiers d'assurances et de réclamations.
5. Préparer les réclamations suite aux demandes des clients.
6. Négocier un règlement selon les résultats d'une enquête qui fait suite à la réclamation d'un client ou d'un tiers.
7. Établir des dossiers d'assurances et de réclamations.
8. Vérifier les propositions d'assurance afin de se prononcer sur l'assurabilité du client ou de la cliente.
9. Préparer un contrat d'assurance.
10. Calculer les données d'un contrat d'assurance afin d'en déterminer la prime.
11. Remettre en vigueur une police d'assurance.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Comptabilité et finance (4-00)

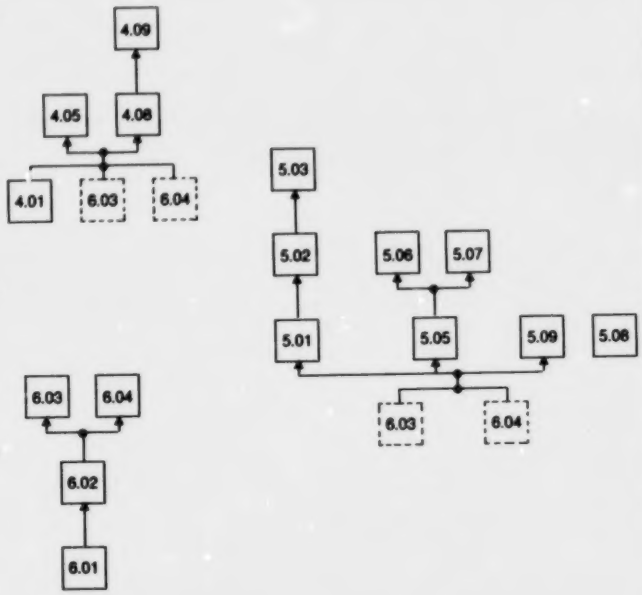
4-01 Description des services d'institutions financières
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle des dossiers
5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-06 Préparation matérielle de rencontres
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et de l'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	2-01 2-12 2-14 5-01 5-02 5-05 5-06 5-07 5-08 6-01 6-02 6-03 6-04
2.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-05 1-06 1-09 5-01 5-02 5-03 5-05 5-06 5-07 6-01 6-02 6-03 6-04
3.	1-01 2-01 2-02 2-05 2-06 2-12 2-13 2-14 4-01 4-08 4-09 5-01 5-02 5-05 5-07 5-08 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	2-01 2-02 2-05 2-06 2-12 2-13 2-14 2-15 4-01 4-05 4-08 4-09 5-01 5-02 5-05 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
5.	1-01 1-07 1-08 2-12 2-14 2-15 5-01 5-02 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
6.	1-01 1-07 1-08 2-12 2-14 2-15 2-16 5-01 5-02 6-01 6-02 6-03 6-04
7.	2-12 2-15 5-01 5-02 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
8.	2-01 2-02 2-05 2-06 2-12 2-13 5-05 6-01 6-02 6-03 6-04
9.	2-01 2-02 2-05 2-06 2-12 2-13 6-01 6-02 6-04
10	2-01 2-02 2-05 2-06 2-12 2-13 2-14 5-01 5-02 6-01 6-02 6-03 6-04
11	2-01 2-02 2-05 2-06 2-12 2-13 2-14 2-15 5-01 5-02 6-01 6-02 6-03 6-04

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
AGENT OU AGENTE DE COMMERCIALISATION

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion de ressources humaines (1-00)

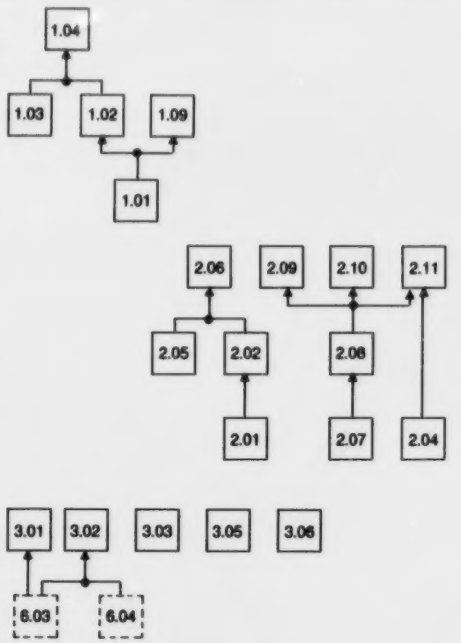
1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel
1-09 Organisation de sessions de formation

Mise en marché et vente (2-00)

2-01 Prospection
2-02 Sollicitation
2-04 Choix de la publicité
2-05 Préparation à la vente
2-06 Vente
2-07 Résultat et tendance des ventes
2-08 Analyse du marché
2-09 Analyse de nouveaux produits (approvisionnement)
2-10 Détermination du prix de vente
2-11 Lancement d'un produit

Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande
3-02 Tenue d'inventaires
3-03 Réception
3-05 Emballage
3-06 Expédition



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
Cont. Qué. 5199-134	• Agent manufacturier ou agente manufacturière : 1, 2, 3, 4, 5, 6 • Représentant ou représentante de commerce : 1, 2, 3, 6

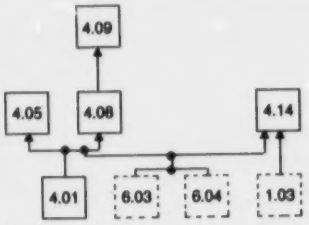
Description des tâches de cette fonction-type

1. Faire de la prospection et de la sollicitation afin d'augmenter la clientèle et le chiffre des ventes.
2. Présenter et vendre des biens et des services à des consommateurs, des détaillants et des grossistes ; conclure une vente et assurer le service après-vente.
3. Effectuer les analyses de marché.
4. Participer au programme d'élaboration de nouveaux produits et assumer la responsabilité de certains travaux en matière de publicité et de programmation des ventes.
5. Participer à l'élaboration et au contrôle des prévisions budgétaires et assurer la bonne marche du processus de vente.
6. Participer à diverses expositions commerciales.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

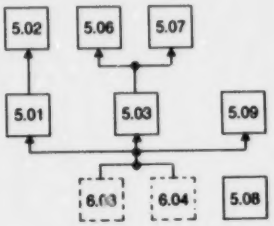
Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire



Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle de dossiers
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-06 Préparation matérielle de rencontres
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes



Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	2-01 2-02 2-04 2-05 5-07 5-08
2.	1-01 2-01 2-02 2-04 2-05 2-06 2-07 3-01 3-02 3-03 3-05 3-06 4-01 4-05 4-08 4-09 5-01 5-02 5-05 5-07 5-08 6-01 6-02 6-03 6-04
3.	2-07 2-08 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	1-01 1-03 2-01 2-02 2-04 2-05 2-06 2-07 2-08 2-09 2-10 2-11 4-14 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
5.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-09 2-01 2-02 2-04 2-05 2-06 2-07 4-01 4-08 4-09 4-14 5-05 5-06 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
6.	2-01 2-02 2-04 2-05 2-06

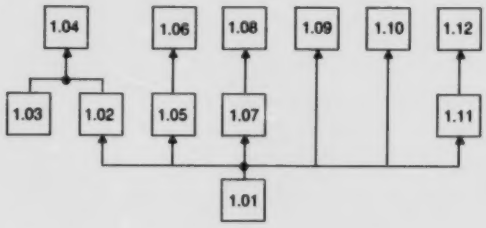
PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN GESTION DU PERSONNEL

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion de ressources humaines (1-00)

1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel
1-05 Présélection du personnel
1-06 Sélection et embauche du personnel
1-07 Application du programme de sécurité
1-08 Préparation de rapport d'accident de travail
1-09 Organisation de sessions de formation
1-10 Application de conventions collectives
1-11 Analyse des emplois
1-12 Évaluation des emplois



Mise en marché et vente (2-00)

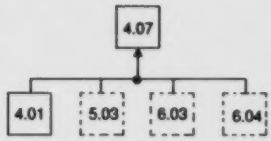
(Aucune unité modulaire)

Approvisionnement et transport (3-00)

(Aucune unité modulaire)

Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-07 Préparation de la paie



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
1174-118	• Agent ou agente de personnel : 1, 3, 4, 5, 6, 7, 12
1174-134	• Interviewer de bureau de placement : 1, 3
1174-114	• Surveillant ou surveillante de l'embauchage : 3, 7
1174-122 Cont. Qué.	• Analyste des emplois : 1, 2 • Responsable de la santé et de la sécurité : 6, 8, 9, 10, 11

Description des tâches de cette fonction-type

1. Analyser les emplois pour en faciliter l'évaluation et assurer la classification, la sélection, la formation et l'affectation du personnel ainsi que l'identification des conditions dangereuses ou inefficaces de travail.
2. Classifier les emplois pour faciliter l'établissement d'une juste rémunération.
3. Déterminer les aptitudes des candidats et candidates à un emploi, à une promotion, à un cours de formation.
4. Appliquer la convention collective ou les politiques de gestion du personnel.
5. Dispenser de l'information et des conseils ; organiser des conférences ou des cours sur différents sujets (la motivation, la sécurité, le contenu d'une convention collective, la gestion par objectifs, l'insatisfaction au travail, les relations au travail).
6. Participer aux réunions du comité de sécurité.
7. Administrer les dossiers du personnel nouveau ou ancien.
8. Rédiger les rapports d'enquêtes et d'accidents.
9. Compiler les statistiques sur les accidents.
10. Tenir à jour les registres d'accidents par poste de travail.
11. Analyser le besoin de formation relativement à la santé et à la sécurité au travail.
12. Effectuer les transactions de paie et d'avantages sociaux.

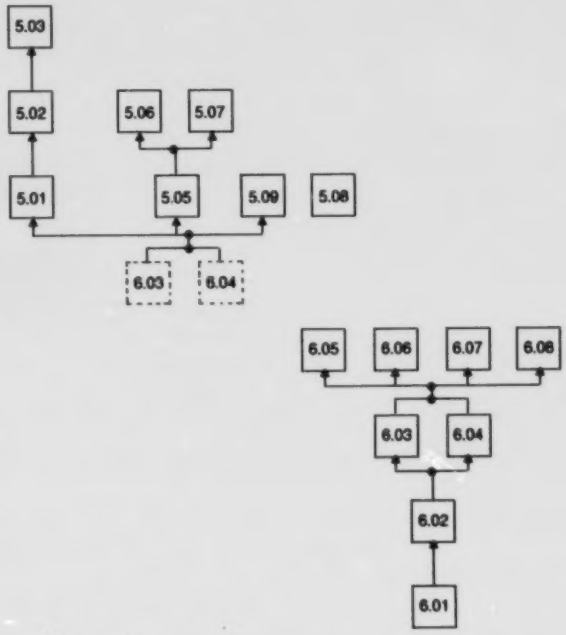
essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle de dossiers
5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-06 Préparation matérielle de rencontres
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information
6-05 Acquisition d'un système clés en main
6-06 Développement d'un système de traitement de données
6-07 Gestion d'un système de traitement de données
6-08 Acquisition d'outils de traitement de données et de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	1-01 1-11 5-01 5-02 5-03 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
2.	1-01 1-11 1-12 5-01 5-02 5-03 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
3.	1-01 1-03 1-05 1-06 5-05 5-06 5-07 5-08 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-10
5.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-07 1-09 1-10 5-05 5-06 6-01 6-02 6-03 6-04
6.	1-01 1-07 1-08 5-05 5-06 5-07 6-01 6-02 6-03 6-04
7.	1-01 4-01 4-07 5-01 5-02 5-03 5-05 5-06 6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-06 6-07 6-08
8.	1-01 1-02 1-07 1-08 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
9.	1-01 1-02 1-07 1-08 5-01 5-02 5-03 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
10	1-01 1-02 1-07 1-08 1-11 5-01 5-02 5-03 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
11	1-01 1-07 1-08 1-09
12	1-01 1-10 4-01 4-07 5-01 5-02 5-03 5-05 5-06 6-01 6-02 6-03 6-04

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN COMPTABILITÉ-FINANCE

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion de ressources humaines (1-00)

1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel
1-10 Application de conventions collectives

Mise en marché et vente (2-00)

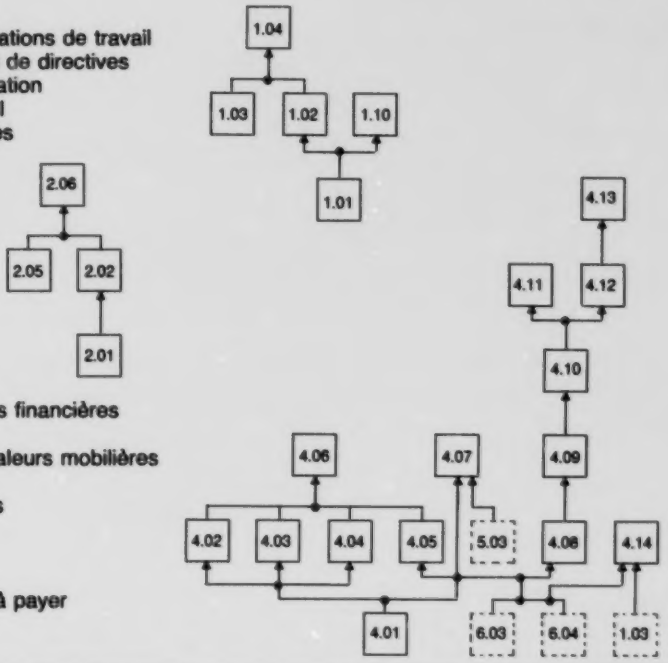
2-01 Prospection
2-02 Sollicitation
2-05 Préparation à la vente
2-06 Vente

Approvisionnement et transport (3-00)

(Aucune unité modulaire)

Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-02 Crédit hypothécaire
4-03 Enregistrement de transactions de valeurs mobilières
4-04 Opérations en fidéicommis
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-06 Opérations bancaires
4-07 Préparation de la paie
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
4130-130	• Comptable adjoint/adjointe de banque : 1, 2, 3, 4, 6
Cont. Qué.	• Surveillant ou surveillante des teneurs ou teneuses de livres et des commis comptables : 1, 2, 3, 4, 5
Cont. Qué.	• Surveillant ou surveillante des caissiers : 4, 5, 6
Cont. Qué.	• Caissier principal ou caissière principale : 4, 6
Cont. Qué.	• Préposé ou préposée au prêt à la consommation : 2, 4, 7, 8

Description des tâches de cette fonction-type

1. Effectuer, tenir à jour et vérifier les écritures comptables d'une entreprise (privée, publique, financière).
2. Établir les états financiers d'un bilan (recettes et dépenses).
3. Vérifier les écritures de fin de l'exercice et préparer les prévisions budgétaires.
4. Effectuer des enquêtes de crédit.
5. Superviser le travail de comptabilité.
6. Superviser les opérations bancaires et financiaires.
7. Offrir des services à la clientèle (épargne et crédit).
8. Conseiller les clients sur les services à la clientèle (épargne et crédit).

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

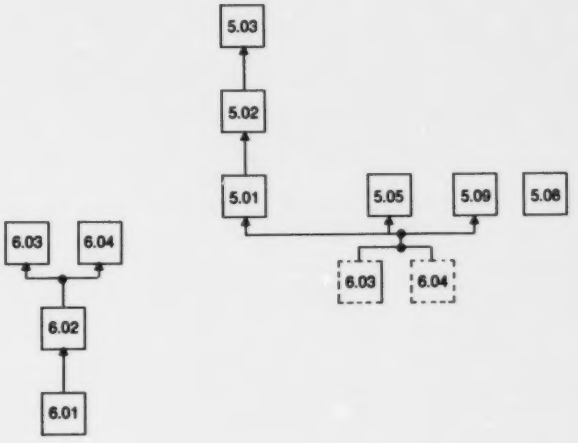
4-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres
4-11 Calcul du prix de revient
4-12 Préparation des états financiers
4-13 Vérification des données des états financiers
4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle de dossiers
5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type			
1.		4-01 4-07 4-08 4-09 4-10	5-01 5-02 5-03 5-05	6-01 6-02 6-03 6-04
2.		4-01 4-08 4-09 4-10 4-12		6-01 6-02 6-03 6-04
3.	1-03	4-01 4-08 4-09 4-10 4-12 4-13 4-14	5-09	6-01 6-02 6-03 6-04
4.	1-01	4-01		
5.	1-01 1-02 1-03 1-04	4-01 4-07 4-08 4-09 4-10 4-11 4-12 4-13 4-14	5-01 5-02 5-03	6-01 6-02 6-03 6-04
6.	1-01 1-02 1-03 1-04	4-01 4-02 4-03 4-04 4-05 4-06 4-07 4-08 4-09 4-10	5-01 5-02 5-03	6-01 6-02 6-03 6-04
7.	2-01 2-02 2-05 2-08	4-01		
8.		4-01 4-02	5-08	

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
EMPLOYÉ OU EMPLOYÉE DE LA COMPTABILITÉ

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion des ressources humaines (1-00)

1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

Mise en marché et vente (2-00)

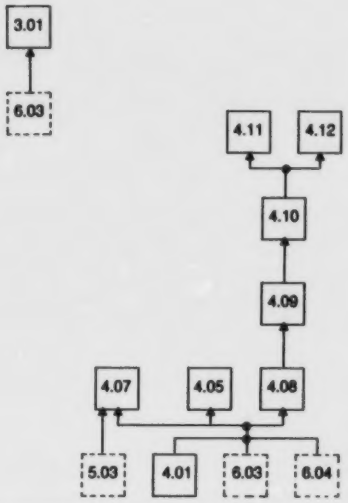
(Aucune unité modulaire)

Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande

Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-07 Préparation de la paie
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres
4-11 Calcul du prix de revient
4-12 Préparation des états financiers



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
4131-114	• Aide-comptable : 1, 2, 3, 4, 5, 6
4131-118	• Commis au service de la paie : 1, 4
4131-126	• Commis au prix de revient : 2, 8
4131-138	• Commis comptable : 1, 2, 3, 6
4131-142	• Teneur ou teneuse de livres : 1, 2, 3
4131-154	• Commis à la facturation (facturier ou facturière) : 1, 3, 7
4131-146	• Commis au budget : 2, 5, 6, 7
4199-198	• Commis au crédit : 1, 3, 9, 10

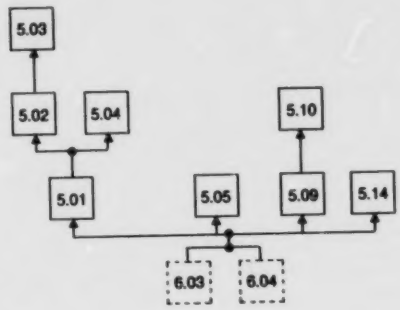
Description des tâches de cette fonction-type

1. Dactylographier des lettres simples, des formules commerciales en une ou plusieurs copies.
2. Inscrire dans les journaux les écritures relatives aux opérations courantes de l'entreprise et en faire le report au grand livre général ou aux grands livres auxiliaires.
3. Tenir à jour les comptes à recevoir et les comptes à payer.
4. Préparer la paie en calculant les primes, les commissions, le salaire brut ; en déduisant l'impôt et la sécurité sociale ; en tenant à jour les registres ; en préparant les chèques et les formulaires fiscaux.
5. Dresser des états de bilan (de profits et pertes) en établissant la balance de vérification, en préparant à cette fin un chiffrier (les régularisations et leur répartition).
6. Tenir à jour le solde du compte de banque et de la petite caisse en notant les dépôts et les retraits et en effectuant périodiquement la conciliation du solde aux livres avec le relevé de banque.
7. Noter les commandes, préparer les factures et les connaissements.
8. Dresser des relevés relatifs aux prix de revient des produits selon les instructions reçues.
9. Effectuer des enquêtes de crédit.
10. Entreprendre les démarches de perception des comptes en souffrance.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Soutien administratif (5-00)

- **5-01** Classement de documents
- **5-02** Mise à jour et contrôle de dossiers
- **5-03** Tenue à jour des dossiers du service du personnel
- **5-04** Courrier
- **5-05** Communications (téléphone, télex, télégramme)
- **5-09** Présentation de textes
- **5-10** Dactylographie
- **5-14** Reprographie



Traitement des données et des informations (6-00)

- **6-01** Description de l'environnement de traitement de données et d'information
- **6-02** Description du chemin des données et de l'information
- **6-03** Utilisation des outils de traitement de données
- **6-04** Utilisation des outils de traitement de l'information

N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type			
1.			5-09 5-10 5-14	6-01 6-02 6-03 6-04
2.		4-01 4-08 4-09 4-10		6-01 6-02 6-03 6-04
3.	1-01	4-01 4-08 4-09	5-01 5-02 5-04 5-05 5-09	6-01 6-02 6-03 6-04
4.	1-01	4-01 4-07	5-01 5-02 5-03	6-01 6-02 6-03 6-04
5.	1-01	4-01 4-08 4-09 4-10 4-12		6-01 6-02 6-03 6-04
6.		4-01 4-05		6-01 6-02 6-03 6-04
7.	3-01	4-01 4-08	5-01 5-04	6-01 6-02 6-03 6-04
8.	1-01	4-01 4-08 4-09 4-01 4-11 4-12	5-01 5-02	6-01 6-02 6-03 6-04
9.		4-01 4-08 4-09	5-01 5-02 5-04 5-05	6-01 6-02 6-03 6-04
10.		4-01 4-08 4-09		6-01 6-02 6-03 6-04

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
EMPLOYÉ OU EMPLOYÉE DE SERVICES FINANCIERS

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion des ressources humaines (1-00)

1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

Mise en marché et vente (2-00)

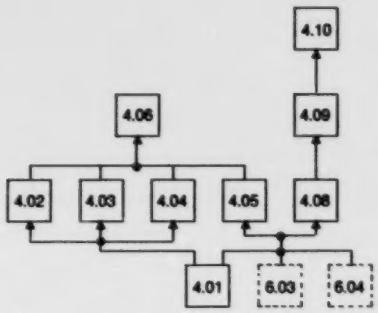
(Aucune unité modulaire)

Approvisionnement et transport (3-00)

(Aucune unité modulaire)

Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-02 Crédit hypothécaire
4-03 Enregistrement de transactions de valeurs mobilières
4-04 Opérations en fidéicommis
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-06 Opérations bancaires
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
4133-110	• Caissier ou caissière : 2, 3, 8
4133-122	• Caissier ou caissière d'entreprise : 1
4135-182	• Commis de banque polyvalent ou polyvalente : 2, 3, 4, 5, 8
4135-194	• Commis aux valeurs : 2, 6
4135-198	• Commis aux crédits : 3, 5, 7, 8
4135-238	• Commis aux prêts hypothécaires : 3, 5, 7, 8

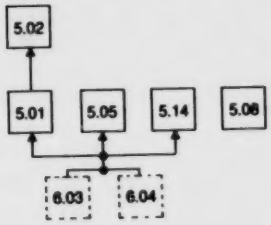
Description des tâches de cette fonction-type

1. Tenir la caisse et la comptabilité de caisse d'une entreprise.
2. Effectuer les opérations d'une institution financière en accueillant les nouveaux clients, en percevant et en déboursant des sommes sous différentes formes et en compilant périodiquement l'encaisse ; effectuer la vente des services offerts.
3. Tenir à jour les comptes des clients d'une banque à l'aide d'un terminal en reportant aux comptes appropriés les dépôts, les retraits, les frais de service, les intérêts et autres transactions ; tenir à jour les livres des prêts ; produire des états périodiques sommaires.
4. Inscrire, compléter, balancer et comptabiliser les opérations bancaires ou financières dans les livres appropriés ; vérifier périodiquement l'exactitude des reports.
5. Recevoir ou demander par téléphone ou par écrit des renseignements relatifs à des clients d'établissements financiers.
6. Enregistrer aux dossiers des clients des opérations de bourse ou en fidéicommis (ordres d'achat ou de vente de valeurs).
7. Assurer le recouvrement des versements sur les prêts en communiquant avec le client retardataire.
8. Informer les clients des services offerts.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle des dossiers
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-08 Accueil des visiteurs
5-14 Reprographie



Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type			
1.	1-01	4-01 4-05 4-08 4-09 4-10	5-01 5-02 5-05	6-01 6-02 6-03 6-04
2.	1-01	4-01 4-02 4-03 4-04 4-05 4-06	5-08 5-14	6-01 6-02 6-03 6-04
3.		4-01 4-02 4-03 4-04 4-05 4-06	5-01 5-02 5-05	6-01 6-02 6-03 6-04
4.		4-01 4-02 4-03 4-04 4-05 4-06 4-08 4-09 4-10		6-01 6-02 6-03 6-04
5.	1-01	4-01		
6.		4-01 4-03 4-04	5-01 5-02	6-01 6-02 6-03 6-04
7.	1-01	4-01 4-02 4-08 4-09		6-01 6-02 6-03 6-04
8.		4-01		

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
COMMIS-VENDEUR OU COMMIS-VENDEUSE

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion de ressources humaines (1-00)

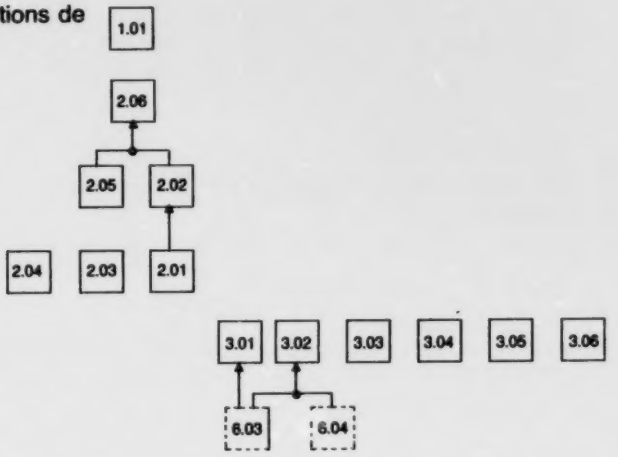
1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

Mise en marché et vente (2-00)

2-01 Prospection
2-02 Sollicitation
2-03 Étalage et étiquetage
2-04 Choix de la publicité
2-05 Préparation à la vente
2-06 Vente

Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande
3-02 Tenue d'inventaires
3-03 Réception
3-04 Entreposage
3-05 Emballage
3-06 Expédition



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
5137-114	• Commis-vendeur ou commis-vendeuse : 1, 2, 3
Cont. Qué.	• Vendeur itinérant ou vendeuse itinérante : 1, 2, 3, 4
5199-154	• Démonstrateur ou démonstratrice : 1, 2, 3, 4
5149-199	• Vendeur ou vendeuse de biens de consommation : 1, 2, 3, 4

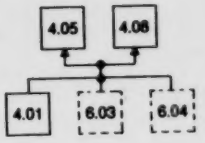
Description des tâches de cette fonction-type

1. Préparer la marchandise en vue d'appliquer une bonne technique de vente en s'assurant des quantités suffisantes et en l'étalant selon les procédés appropriés.
2. Étudier le produit à vendre (sa composition, ses caractéristiques et son utilisation) et l'offrir comme moyen de satisfaire les besoins des consommateurs.
3. Remplir les formulaires et rapports de vente.
4. Effectuer la démonstration de certains articles ou produits afin d'en mousser la vente.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

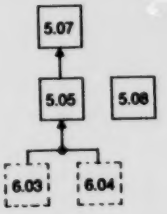
Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-08 Facturation



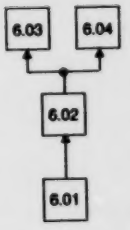
Soutien administratif (5-00)

5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs



Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	2-03 2-05 5-08
2.	1-01 2-01 2-02 2-03 2-04 2-05 2-06 4-01
3.	3-01 3-02 3-03 3-04 3-05 3-06 4-01 4-05 4-08 5-05 5-07 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	2-01 2-02 2-03 2-04 2-05 2-06

PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
AGENT OU AGENTE DE BUREAU
(SECRÉTAIRE)

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

Gestion de ressources humaines (1-00)

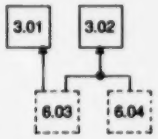
1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-05 Présélection du personnel

Mise en marché et vente (2-00)

(Aucune unité modulaire)

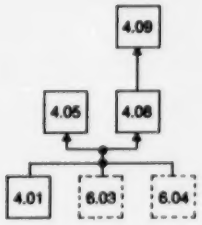
Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande
3-02 Tenue d'inventaires



Comptabilité et finance (4-00)

4-01 Description des services d'institutions financières
4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer



Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle de dossiers
5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
5-04 Courrier
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)

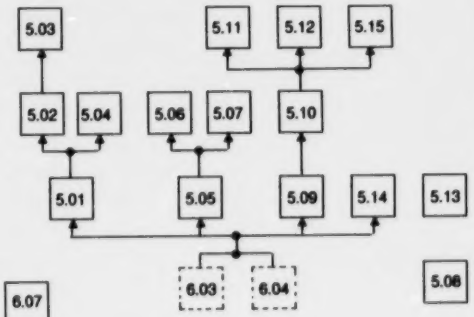
CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
4111-110	• Secrétaire : 1 à 14 incl.
4113-126	• Dactylographe : 1, 2, 4, 8
4171-118	• Réceptionniste : 1, 2, 4, 5, 7, 8, 12
Cont. Qué	• Auxiliaire de bureau : 2, 4, 5, 7, 8
Cont. Qué	• Secrétaire médical ou médicale : 1 à 14 incl., 16
Cont. Qué	• Secrétaire juridique : 1 à 15 incl.

Description des tâches de cette fonction-type

1. Dactylographier les lettres, rapports et autres documents analogues.
2. Assortir, classer et repérer les documents selon la méthode de classement de l'entreprise.
3. Rédiger la correspondance à partir de notes ou d'idées essentielles.
4. Recevoir et acheminer les communications.
5. Dépouiller et acheminer la correspondance reçue ; effectuer des envois.
6. Prendre un texte en sténographie.
7. Recevoir les visiteurs et répondre à leurs besoins d'information.
8. Reproduire un document en utilisant un procédé de reprographie.
9. Tenir à jour les comptes, les relevés de comptes.
10. Organiser des réunions.
11. Organiser les déplacements du personnel.
12. Effectuer les opérations courantes : dépôts, émissions de chèques, etc.
13. Distribuer le travail de bureau aux employés et employées et voir à l'approvisionnement des articles nécessaires à la bonne marche du bureau.
14. Contrôler et mettre à jour certains dossiers.
15. Préparer certains documents à caractère juridique selon les exigences de présentation.
16. Préparer certains documents médicaux selon les exigences de présentation.

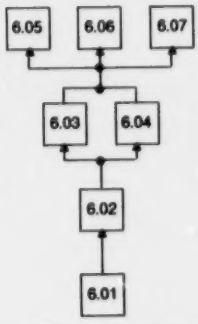
essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

5-06 Préparation matérielle de rencontres
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes
5-10 Dactylographie
5-11 Présentation de documents juridiques
5-12 Présentation de documents médicaux
5-13 Sténographie
5-14 Reprographie
5-15 Traitement de texte



Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information
6-05 Acquisition d'un système clés en main
6-06 Développement d'un système de traitement de données
6-07 Gestion d'un système de traitement de données



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	5-09 5-10 5-14 6-01 6-02 6-03 6-04
2.	1-01 5-01 5-02 6-01 6-02 6-03 6-04
3.	5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	1-01 5-05 6-01 6-02 6-03 6-04
5.	1-01 5-01 5-04 6-01 6-02 6-03 6-04
6.	5-13
7.	1-01 5-08
8.	5-14 6-01 6-02 6-03 6-04
9.	4-01 4-08 4-09 6-01 6-02 6-03 6-04
10.	5-05 5-06 6-01 6-02 6-03 6-04
11.	5-05 5-07 6-01 6-02 6-03 6-04
12.	4-01
13.	1-01 1-02 1-05 3-01 3-02 4-01 4-05 5-01 5-02 5-03 6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-06 6-07
14.	1-01 5-01 5-02 6-01 6-02 6-03 6-04
15.	5-09 5-10 5-11 5-14 5-15 6-01 6-02 6-03 6-04
16.	5-09 5-10 5-12 5-14 5-15 6-01 6-02 6-03 6-04

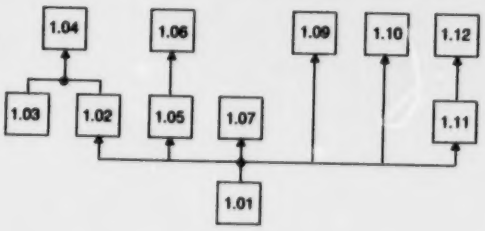
PROFIL DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FONCTION-TYPE :
TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN ADMINISTRATION

Liste et structure, par grandes catégories d'activités, des unités modulaires

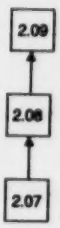
Gestion des ressource humaines (1-00)

1-01 Description de l'entreprise et des relations de travail
1-02 Répartition du travail et transmission de directives
1-03 Description du processus de planification
1-04 Supervision et direction du personnel
1-05 Présélection du personnel
1-06 Sélection et embauche du personnel
1-07 Application du programme de sécurité
1-08 Organisation de sessions de formation
1-10 Application de conventions collectives
1-11 Analyse des emplois
1-12 Évaluation des emplois



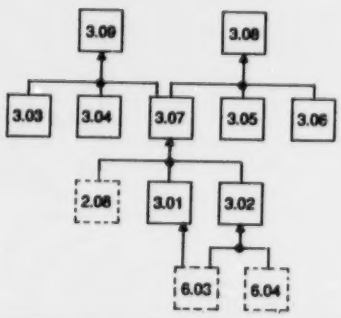
Mise en marché et vente (2-00)

2-07 Résultat et tendance des ventes
2-08 Analyse du marché
2-09 Analyse de nouveaux produits (approvisionnement)



Approvisionnement et transport (3-00)

3-01 Commande
3-02 Tenue d'inventaires
3-03 Réception
3-04 Entreposage
3-05 Emballage
3-06 Expédition
3-07 Programme d'achat
3-08 Choix d'un fournisseur et des conditions d'achat
3-09 Contrôle de l'approvisionnement



CCDP	Professions incluses et lien avec les tâches de cette fonction-type
Cont. Qué	• Technicien ou technicienne en organisation scientifique du travail : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Cont. Qué	• Technicien ou technicienne de soutien administratif : 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Cont. Qué	• Technicien principal ou technicienne principale en administration : 8, 9, 10, 11, 15, 16

Description des tâches de cette fonction-type

1. Enregistrer, selon les techniques reconnues, diverses données portant sur l'aménagement des locaux, la disposition et l'utilisation du matériel.
2. Définir les normes d'ameublement et d'équipement à partir d'études, d'inventaires et de données diverses.
3. Évaluer les caractéristiques des nouveaux produits.
4. Rédiger les bons de commande.
5. Participer à la réception et au contrôle de l'installation des équipements.
6. Préparer les données ou les informations en vue d'établir les besoins d'une unité administrative concernant le personnel, le budget, les achats et les locaux.
7. Représenter l'unité administrative auprès d'autres unités.
8. Participer à des réunions en vue d'informer le personnel de direction des difficultés qui nuisent à la bonne marche de l'entreprise.
9. Agir, à titre de secrétaire, auprès des divers comités de l'administration.
10. Diriger le personnel de soutien.
11. Répartir le travail du personnel de soutien.
12. Collaborer à la sélection, à l'entraînement et au perfectionnement du personnel de soutien.
13. Émettre, sur demande expresse, son avis concernant l'évaluation d'un membre du personnel de soutien.
14. Diriger une équipe de techniciens en organisation scientifique du travail ou de soutien administratif.
15. Vérifier le travail des techniciens (son exécution).
16. Émettre, sur demande expresse, son avis concernant l'évaluation d'un technicien ou d'une technicienne en organisation scientifique du travail ou de soutien administratif.

essentielles pour accomplir toutes les tâches de cette fonction-type

Comptabilité et finance (4-00)

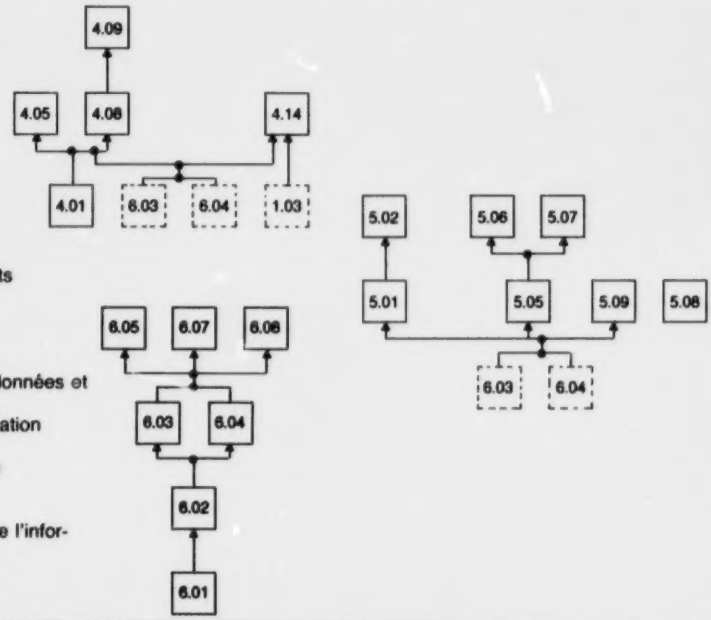
4-01 Description des services d'institutions financières
4-02 Crédit hypothécaire
4-08 Facturation
4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer
4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire

Soutien administratif (5-00)

5-01 Classement de documents
5-02 Mise à jour et contrôle de dossiers
5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)
5-06 Préparation matérielle de rencontres
5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements
5-08 Accueil des visiteurs
5-09 Présentation de textes

Traitement des données et des informations (6-00)

6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information
6-02 Description du chemin des données et de l'information
6-03 Utilisation des outils de traitement de données
6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information
6-05 Acquisition d'un système clés en main
6-07 Gestion d'un système de traitement de données
6-08 Acquisition d'outils de traitement de données et de l'information



N° des tâches	Liste des codes des unités modulaires nécessaires à chaque tâche de cette fonction-type
1.	1-01 1-03 1-07 5-01 5-02 6-01 6-02 6-03 6-04
2.	1-01 1-07 3-01 3-02 6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-08
3.	2-07 2-08 2-09 3-01 3-02 3-07 6-01 6-02 6-03 6-04
4.	3-01 3-02 6-01 6-02 6-03 6-04
5.	2-07 2-08 3-01 3-02 3-03 3-04 3-07 3-09 6-01 6-02 6-03 6-04
6.	1-01 1-03 1-11 2-07 2-08 2-09 3-01 3-02 3-05 3-06 3-07 3-08 4-01 4-02 4-08 4-09 4-14 6-01 6-02 6-03 6-04 6-05 6-08
7.	1-01 5-05 5-06 5-07 5-08 6-01 6-02 6-03 6-04
8.	1-01 5-05 5-06 5-07 5-08 6-01 6-02 6-03 6-04
9.	1-01 5-09 6-01 6-02 6-03 6-04
10.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-10
11.	1-01 1-02 1-03
12.	1-01 1-05 1-06 1-09
13.	1-01 1-11 1-12
14.	1-01 1-02 1-03 1-04 1-10
15.	1-01 1-02 1-03 6-01 6-02 6-03 6-04 6-07
16.	1-01 1-11 1-12

DEUXIÈME PARTIE
GRANDES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS ET UNITÉS MODULAIRES

Ministère des Communications – Québec

LISTE ET STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES DES GRANDES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS

L'analyse des tâches et des opérations de l'ensemble des fonctions-types du champ *Administration* nous a conduits à distinguer des activités qui forment six grandes catégories

1-00 Gestion des ressources humaines

2-00 Mise en marché et vente

3-00 Approvisionnement et transport

4-00 Comptabilité et finance

5-00 Soutien administratif

6-00 Traitement des données et des informations

Dans les pages qui suivent, on trouvera la liste des unités modulaires qui composent chaque grande catégorie d'activités, avec le numéro du code et le titre de chaque unité modulaire, ainsi que la définition de l'objectif de chaque unité[1]. De même, une représentation schématique sur la page de droite aidera à saisir les relations qui peuvent exister entre différentes unités modulaires. Certaines unités modulaires présentent un caractère beaucoup plus général que d'autres considérées comme terminales. Elles décrivent principalement les capacités nécessaires à la compréhension ou au développement de comportements de base utiles pour en acquérir d'autres particulières et terminales.

PONDÉRATION DE L'IMPORTANCE DES GRANDES CATÉGORIES SELON LES FONCTIONS-TYPES

Grandes catégories d'activités :	Gestion des ressources humaines (1-00)	Mise en marché et ventes (2-00)	Approvisionnement et transport (3-00)	Comptabilité et finance (4-00)	Soutien administratif (5-00)	Traitement des données et des informations (6-00)
Fonctions-types						
Acheteur ou acheteuse	•	•	••	•	•	•
Technicien ou technicienne en transport	•	•	••	•	•	••
Technicien ou technicienne en immobilier	•	••	•	•	•	•
Spécialiste en assurances	•	••	—	•	•	••
Agent ou agente de commercialisation	•	••	•	•	•	••
Technicien ou technicienne en gestion de personnel	••	—	—	•	•	•
Technicien ou technicienne en comptabilité-finance	•	—	—	••	•	••
Employé ou employée de la comptabilité	—	—	•	••	•	••
Employé ou employée de services financiers	—	—	—	••	•	••
Commis-vendeur ou commis-vendeuse	—	••	•	•	•	—
Agent ou agente de bureau (secrétaire)	•	—	•	•	••	••
Technicien ou technicienne en administration	••	•	•	•	•	••

•• Activités principales
• Activités secondaires
— Ne s'applique pas ou peu

1. Pour avoir une description plus complète de l'unité modulaire (objectif et contenu de l'ensemble des éléments de connaissance), il s'agit d'utiliser les titres et les codes des unités modulaires en consultant la quatrième partie du présent document.

CODE, TITRE ET DÉFINITION DE L'OBJECTIF DES UNITÉS MODULAIRES DE LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES **(1-00)**

1-01 DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE ET DES RELATIONS DE TRAVAIL
Distinguer la structure et le fonctionnement de l'entreprise de même que la nature des relations de travail

1-02 RÉPARTITION DU TRAVAIL ET TRANSMISSION DE DIRECTIVES
Répartir le travail, établir les horaires et transmettre les directives du service du personnel

1-03 DESCRIPTION DU PROCESSUS DE PLANIFICATION
Distinguer les composantes et les étapes du processus de planification

1-04 SUPERVISION ET DIRECTION DU PERSONNEL
Superviser et diriger le travail du personnel en vue d'augmenter le rendement et la satisfaction au travail ; évaluer le travail de façon à en effectuer les modifications nécessaires

1-05 PRÉSÉLECTION DU PERSONNEL
Présélectionner des candidats à un emploi à partir des renseignements compilés et des politiques de l'entreprise ; au besoin, renseigner les candidats

1-06 SÉLECTION ET EMBAUCHE DU PERSONNEL
Évaluer et sélectionner un candidat
a) Entrevue accordée
b) Évaluation et sélection en vue d'un poste
c) Embauche

1-07 APPLICATION DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ
Vérifier l'application du programme de sécurité

1-08 PRÉPARATION DE RAPPORT D'ACCIDENT DE TRAVAIL
Recueillir et analyser les circonstances d'un accident dans le but d'en rédiger le rapport et de préparer des réclamations

1-09 ORGANISATION DE SESSIONS DE FORMATION
Répondre aux besoins de formation et de perfectionnement du personnel par l'organisation de sessions de formation

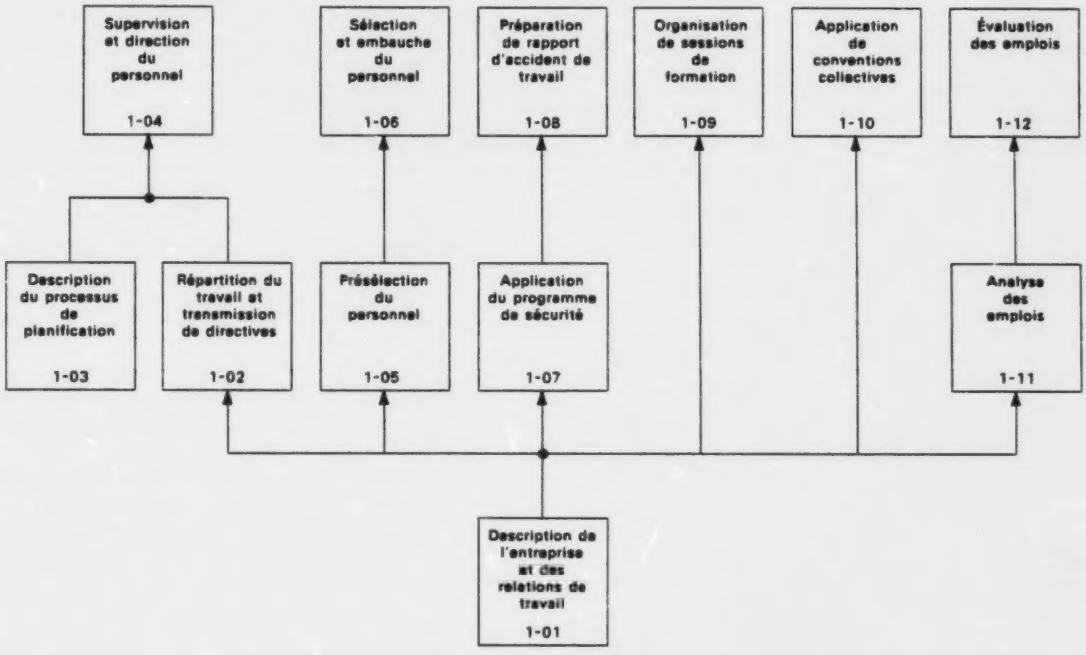
1-10 APPLICATION DE CONVENTIONS COLLECTIVES
Appliquer des conventions collectives ou les politiques de gestion du personnel ; analyser les problèmes soulevés et y apporter des solutions

1-11 ANALYSE DES EMPLOIS
Recueillir les données relatives à l'analyse des emplois et en faire la description

1-12 ÉVALUATION DES EMPLOIS
Évaluer les emplois d'une entreprise et effectuer des enquêtes salariales
a) Évaluation et hiérarchisation des emplois
b) Réalisation d'enquêtes salariales

STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (1-00)



La structure des unités modulaires s'établit verticalement et par un mouvement de bas en haut clairement indiqué, à l'aide de flèches, entre les unités ayant un degré d'interdépendance.

Ainsi, les unités situées à un palier inférieur constituent un support à celles qui leur sont superposées et reliées par des flèches.

Quant à la disposition et à l'alignement horizontal des unités, il ne faut lui prêter aucun sens particulier car il répond simplement à des règles d'esthétique graphique permettant une meilleure perception visuelle.

TITRE ET CODE DE L'UNITÉ MODULAIRE DANS LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS OÙ ELLE EST CLASSÉE

TITRE ET CODE D'UNE UNITÉ MODULAIRE DE SUPPORT CLASSÉE DANS UNE AUTRE GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

CODE, TITRE ET DÉFINITION DE L'OBJECTIF DES UNITÉS MODULAIRES DE LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

MISE EN MARCHÉ ET VENTE (2-00)

2-01 PROSPECTION
Organiser la prospection en fonction de clients éventuels
a) Description des techniques de prospection
b) Organisation de la prospection en égard aux clients

2-02 SOLLICITATION
Établir et appliquer un programme de sollicitation
a) Description des méthodes de sollicitation
b) Établissement et application d'un programme de sollicitation

2-03 ÉTALAGE ET ÉTIQUETAGE
Étaler et étiqueter la marchandise à vendre

2-04 CHOIX DE LA PUBLICITÉ
Déterminer les moyens publicitaires qui atteignent le consommateur cible

2-05 PRÉPARATION À LA VENTE
Préparer un programme d'action et de tractations (tenir compte des techniques de vente)
a) Définition des techniques de vente
b) Préparation des ventes

2-06 VENTE
Appliquer la stratégie commerciale (les techniques marchandes)
a) Découverte des besoins du client
b) Moyens pour convaincre le client
c) Réalisation d'une vente
d) Service après-vente

2-07 RÉSULTAT ET TENDANCE DES VENTES
Analyser la tendance des ventes et leur résultat dans le but d'en adopter les mesures correctives qui en assurent la bonne marche

2-08 ANALYSE DU MARCHÉ
Analyser un marché en prenant en compte les caractéristiques des consommateurs et des forces en présence
a) Étude des besoins des consommateurs
b) Évaluation des possibilités et tendances du marché

2-09 ANALYSE DE NOUVEAUX PRODUITS (APPROVISIONNEMENTS)
Évaluer, en vue de la vente, les possibilités de se procurer de nouveaux produits

2-10 DÉTERMINATION DU PRIX DE VENTE
Déterminer le prix de vente d'un produit

2-11 LANCEMENT D'UN PRODUIT
Élaborer un programme de lancement d'un produit en prenant en compte les besoins des consommateurs, ses caractéristiques, les données du marché et les politiques de l'entreprise

2-12 DIFFÉRENCIATION DES CONTRATS D'ASSURANCES
Différencier les divers contrats d'assurances et leur contenu
a) Assurance sur la vie
b) Assurances IARD (incendies, accidents, risques divers)
c) Assurance collective
d) Rentes

2-13 PROPOSITION D'UN PLAN D'ASSURANCE
Déterminer le bien-fondé d'une proposition d'assurance et en calculer les données
a) Identification du besoin
b) Préparation d'une proposition

2-14 SUIVI DES DOSSIERS D'ASSURANCE
Tenir à jour les dossiers des assurés et les analyser périodiquement dans le but de répondre aux besoins des clients

2-15 PRÉPARATION DE DOSSIERS DE RÉCLAMATIONS D'ASSURANCE
Présenter un dossier de réclamation d'assurance en menant des enquêtes, en recueillant des informations et en produisant des documents

2-16 RÉGLEMENTATION DE RÉCLAMATION D'ASSURANCE
Analyser le dossier d'une réclamation d'assurance et procéder à son règlement

2-17 INTERPRÉTATION DES TERMES ET DES LOIS CONCERNANT LES BIENS IMMOBILIERS
Identifier et interpréter les termes ainsi que le contenu des lois se rapportant aux biens immobiliers
a) Les termes se rapportant aux biens immobiliers
b) Les lois concernant les biens immobiliers

2-18 OBTENTION D'UN MANDAT EN IMMOBILIER
Obtenir un mandat d'achat, de vente ou de location d'un immeuble

2-19 NÉGOCIATION ET RÉALISATION D'UNE TRANSACTION IMMOBILIÈRE
Négocier et réaliser une transaction immobilière

2-20 LOCATION DE BIENS IMMOBILIERS
Procéder à la location de biens immobiliers
a) Cadre juridique et dispositions légales concernant les relations entre locateurs et locataires
b) Procédures de location
c) Règlement des plaintes

2-21 ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ D'UN IMMEUBLE
Effectuer une étude concernant la rentabilité d'un immeuble

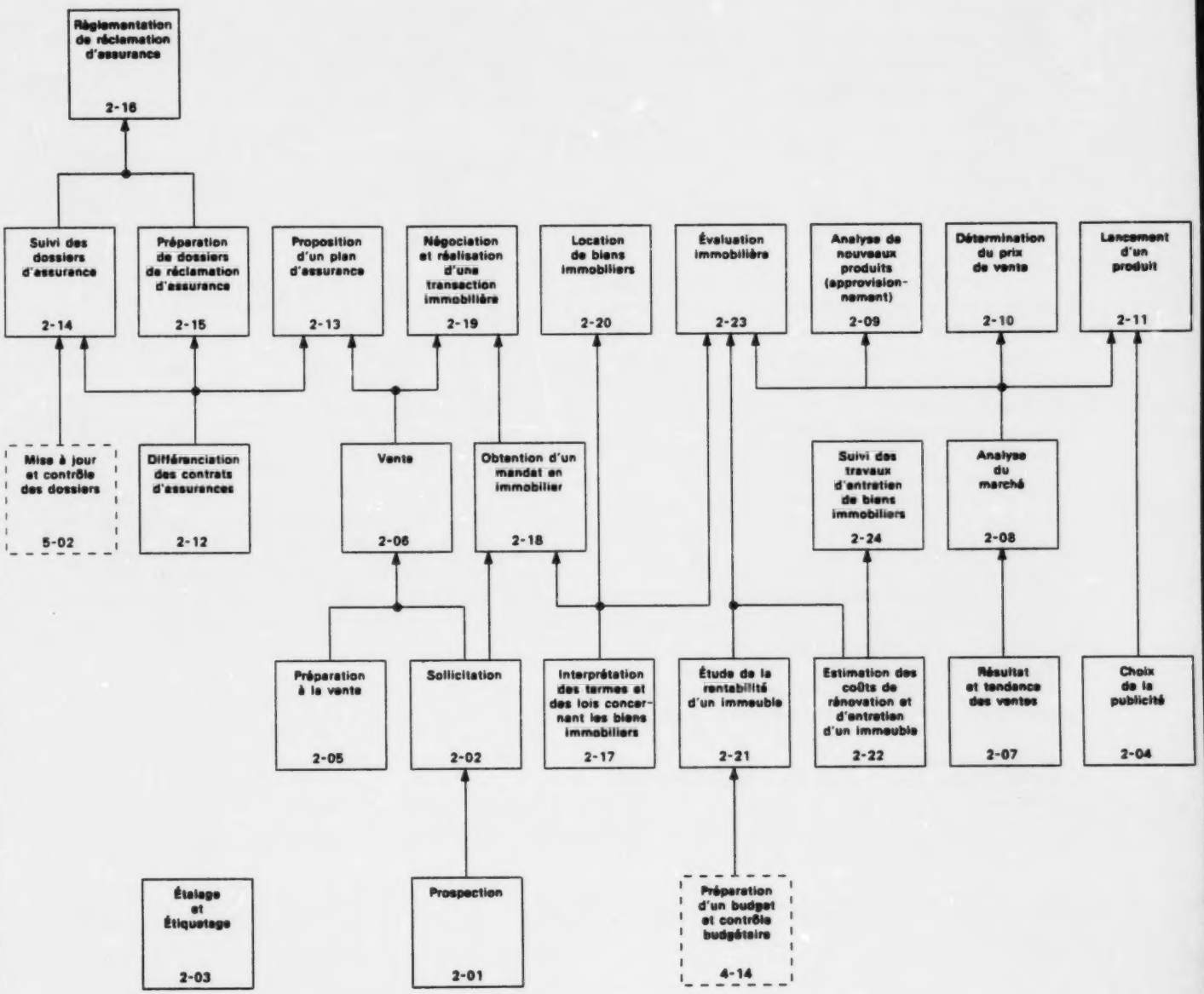
2-22 ESTIMATION DES COÛTS DE RÉNOVATION ET D'ENTRETIEN D'UN IMMEUBLE
Estimer les coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble
a) Notions de mécanique du bâtiment
b) Lecture et interprétation des plans
c) Estimation des coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble

2-23 ÉVALUATION IMMOBILIÈRE
Évaluer un bien immobilier pour l'établissement de son prix de vente, d'une compensation, d'une imposition ou d'une concrétisation de projet

2-24 SUIVI DES TRAVAUX D'ENTRETIEN DE BIENS IMMOBILIERS
Organiser l'exécution des travaux d'entretien de biens immobiliers

STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES

MISE EN MARCHÉ ET VENTE (2-00)



CODE, TITRE ET DÉFINITION DE L'OBJECTIF DES UNITÉS MODULAIRES DE LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

APPROVISIONNEMENT ET TRANSPORT **(3-00)**

3-01 COMMANDE
Passer des commandes selon les nécessités d'approvisionnement et en effectuer le suivi

3-02 TENUE D'INVENTAIRES
Inventorier les marchandises afin d'en connaître les quantités exactes en magasin ou en entrepôt, et déceler les produits désuets

3-03 RÉCEPTION
Réceptionner des marchandises en s'assurant de leur conformité avec la commande

3-04 ENTREPOSAGE
Entreposer des marchandises en tenant compte de leurs particularités et de leur rotation

3-05 EMBALLAGE
Emballer les marchandises en vue de leur expédition ou de leur entreposage

3-06 EXPÉDITION
Expédier la marchandise au client selon les exigences et le mode de transport appropriés
a) Organisation de l'expédition
b) Préparation des informations et de la documentation

3-07 PROGRAMME D'ACHAT
Établir un programme d'achat de manière à assurer l'approvisionnement de l'entreprise conformément à ses besoins

3-08 CHOIX D'UN FOURNISSEUR ET DES CONDITIONS D'ACHAT
Recueillir des informations et les analyser en vue de choisir un fournisseur, et négocier les conditions d'achat
a) Choix du fournisseur
b) Négociation des conditions d'achat avec le fournisseur

3-09 CONTRÔLE DE L'APPROVISIONNEMENT
Établir un programme de contrôle de l'approvisionnement et des stocks de l'entreprise
a) Contrôle des stocks
b) Liquidation des surplus

3-10 COORDINATION DE L'EXPÉDITION
Coordonner les ressources humaines et s'assurer de l'organisation matérielle de l'expédition
a) Répartition et contrôle du travail et des horaires
b) Vérification et inspection des véhicules et du matériel

3-11 CHOIX DU MODE DE TRANSPORT
Choisir le mode de transport qui satisfasse la demande

3-12 SUIVI DE L'EXÉCUTION DES TRANSPORTS ET RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS
Assurer le suivi de l'exécution du transport et voir au règlement des réclamations

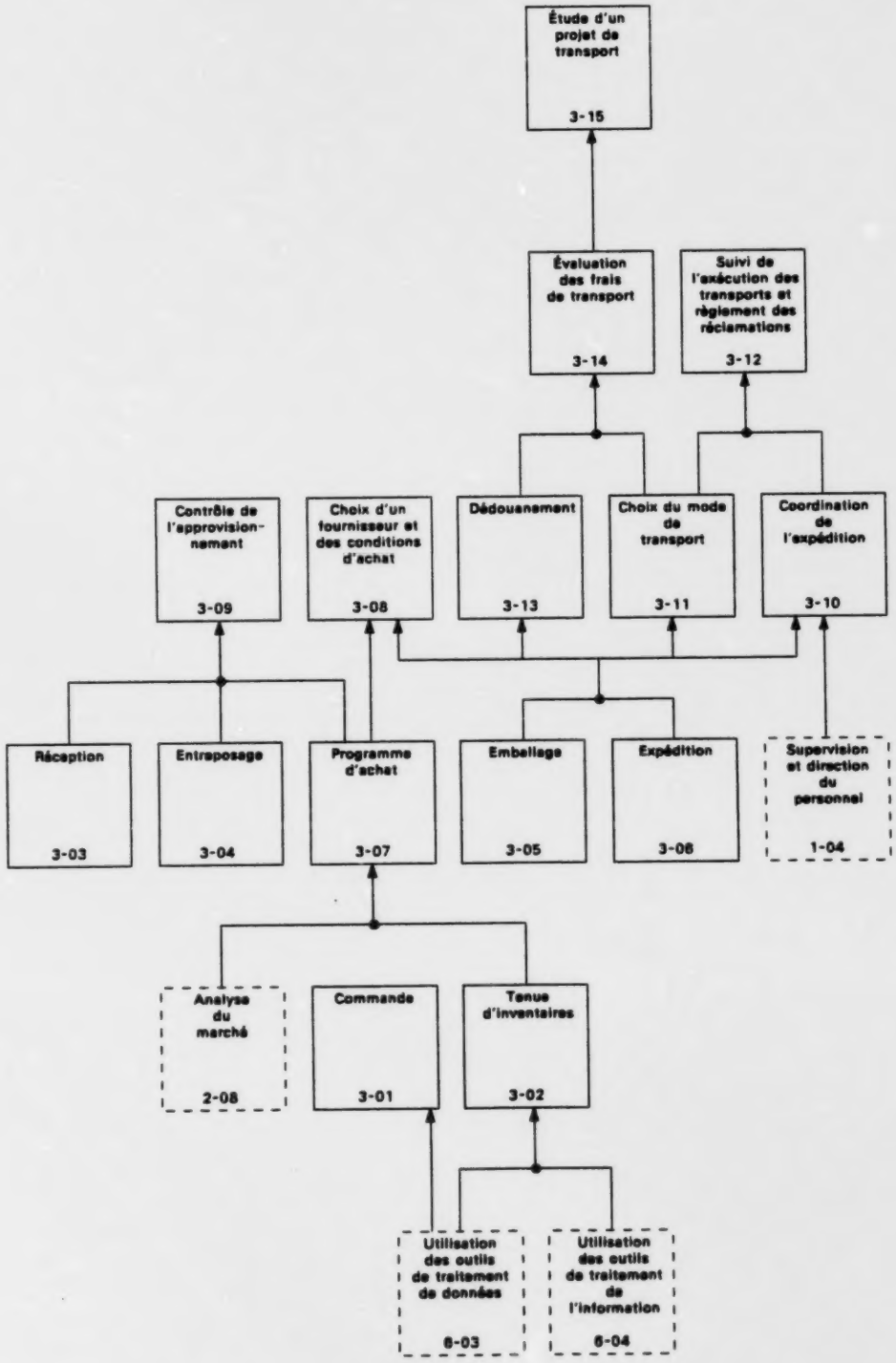
3-13 DÉDOUANEMENT
Préparer et vérifier toutes les pièces pouvant assurer le dédouanement rapide des marchandises

3-14 ÉVALUATION DES FRAIS DE TRANSPORT
Évaluer et calculer les frais de transport

3-15 ÉTUDE D'UN PROJET DE TRANSPORT
Étudier de nouveaux projets concernant le transport de personnes ou de marchandises

STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES

APPROVISIONNEMENT ET TRANSPORT (3-00)



CODE, TITRE ET DÉFINITION DE L'OBJECTIF DES UNITÉS MODULAIRES DE LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

COMPTABILITÉ ET FINANCE **(4-00)**

4-01 DESCRIPTION DES SERVICES D'INSTITUTIONS FINANCIÈRES
Distinguer les divers services offerts par les institutions financières
a) Types d'institutions financières et services offerts
b) Modes de paiement et de financement

4-02 CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE
Calculer le coût d'une hypothèque et en étudier les diverses possibilités de contrat de crédit
a) Caractéristiques des prêts hypothécaires
b) Coût et possibilités de contrat de crédit (de prêt)

4-03 ENREGISTREMENT DE TRANSACTIONS DE VALEURS MOBILIÈRES
Distinguer les principales valeurs mobilières et enregistrer les transactions selon les procédures appropriées

4-04 OPÉRATIONS EN FIDÉICOMMIS
Tenir à jour l'enregistrement des opérations en fidéicommis

4-05 TENUE DE CAISSE ET DÉPÔTS BANCAIRES
Faire la caisse et préparer les dépôts bancaires

4-06 OPÉRATIONS BANCAIRES
Effectuer les opérations au guichet ou au comptoir ; compiler les opérations et tenir à jour les différents comptes de l'institution

4-07 PRÉPARATION DE LA PAIE
Préparer la paie des employés ; remplir divers formulaires (imprimés)

4-08 FACTURATION
Préparer les factures et les notes de crédit

4-09 CONTRÔLE DES COMPTES À RECEVOIR ET À PAYER
Contrôler et tenir à jour les différents comptes
a) Suivi des comptes à recevoir
b) Perception des comptes échus
c) Suivi des comptes à payer

4-10 TENUE À JOUR DES JOURNAUX ET DES GRANDS LIVRES
Enregistrer (tenir à jour) les transactions aux journaux et aux grands livres d'une entreprise
a) Enregistrement des transactions aux journaux comptables
b) Enregistrement des transactions au grand livre

4-11 CALCUL DU PRIX DE REVIENT
Déterminer le prix de revient d'un produit

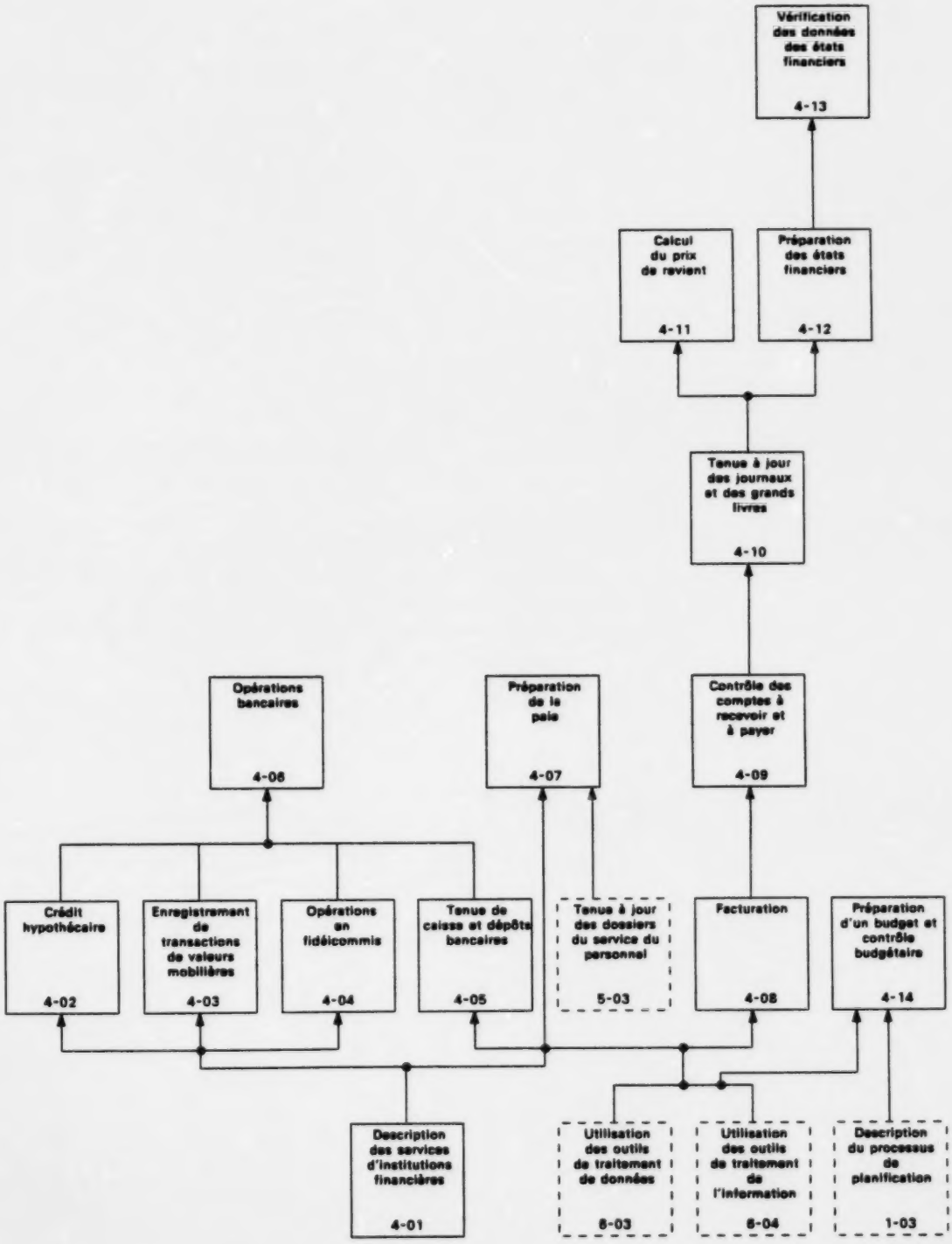
4-12 PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS
Interpréter, calculer et enregistrer les différentes données comptables des journaux et des grands livres dans le but de préparer les états financiers

4-13 VÉRIFICATION DES DONNÉES DES ÉTATS FINANCIERS
Vérifier l'enregistrement et l'agencement des différentes données comptables des journaux et grands livres

4-14 PRÉPARATION D'UN BUDGET ET CONTRÔLE BUDGÉTAIRE
Préparer un budget et en effectuer le contrôle pendant un exercice financier

STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES

COMPTABILITÉ ET FINANCE (4-00)



CODE, TITRE ET DÉFINITION DE L'OBJECTIF DES UNITÉS MODULAIRES DE LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

SOUTIEN ADMINISTRATIF **(5-00)**

5-01 CLASSEMENT DE DOCUMENTS
Classer des documents selon divers systèmes

5-02 MISE À JOUR ET CONTRÔLE DES DOSSIERS
Mettre à jour les dossiers et en contrôler le prêt

5-03 TENUE À JOUR DES DOSSIERS DU SERVICE DU PERSONNEL
Tenir à jour les dossiers du service du personnel

5-04 COURRIER
Recevoir et envoyer le courrier
a) Réception, dépouillement et distribution
b) Affranchissement du courrier et inscription des adresses
c) Utilisation du courrier électronique

5-05 COMMUNICATIONS (TÉLÉPHONE, TÉLEX, TÉLÉGRAMME)
Recevoir et acheminer des appels téléphoniques ; transmettre des messages au moyen d'un système de télécommunication
a) Réception et acheminement des appels téléphoniques
b) Utilisation de systèmes de télécommunication

5-06 PRÉPARATION MATÉRIELLE DE RENCONTRES
Préparer matériellement une rencontre (réunion, colloque, congrès) ; en convoquer les participants

5-07 ORGANISATION DES RENDEZ-VOUS ET DES DÉPLACEMENTS
Fixer des rendez-vous ; organiser des déplacements
a) Préparation et consultation d'un agenda
b) Organisation des déplacements

5-08 ACCUEIL DES VISITEURS
Accueillir une personne ou un groupe de personnes en appliquant les règles du savoir-vivre

5-09 PRÉSENTATION DE TEXTES
Préparer des lettres, des procès-verbaux et d'autres documents administratifs
a) Caractéristiques de la présentation d'un texte
b) Rédaction
c) Présentation de statistiques

5-10 DACTYLOGRAPHIE
Dactylographier des textes : brouillons, informations, notes de service, textes pris sous dictée (dictaphone, magnétophone)
a) Connaissance du fonctionnement et de l'entretien de la machine
b) Préalables à la dactylographie
c) Présentation matérielle et dactylographie

5-11 PRÉSENTATION DE DOCUMENTS JURIDIQUES
Dactylographier des textes juridiques selon les règles de leur présentation

5-12 PRÉSENTATION DE DOCUMENTS MÉDICAUX
Dactylographier et préparer des documents médicaux conformément aux règles de leur présentation

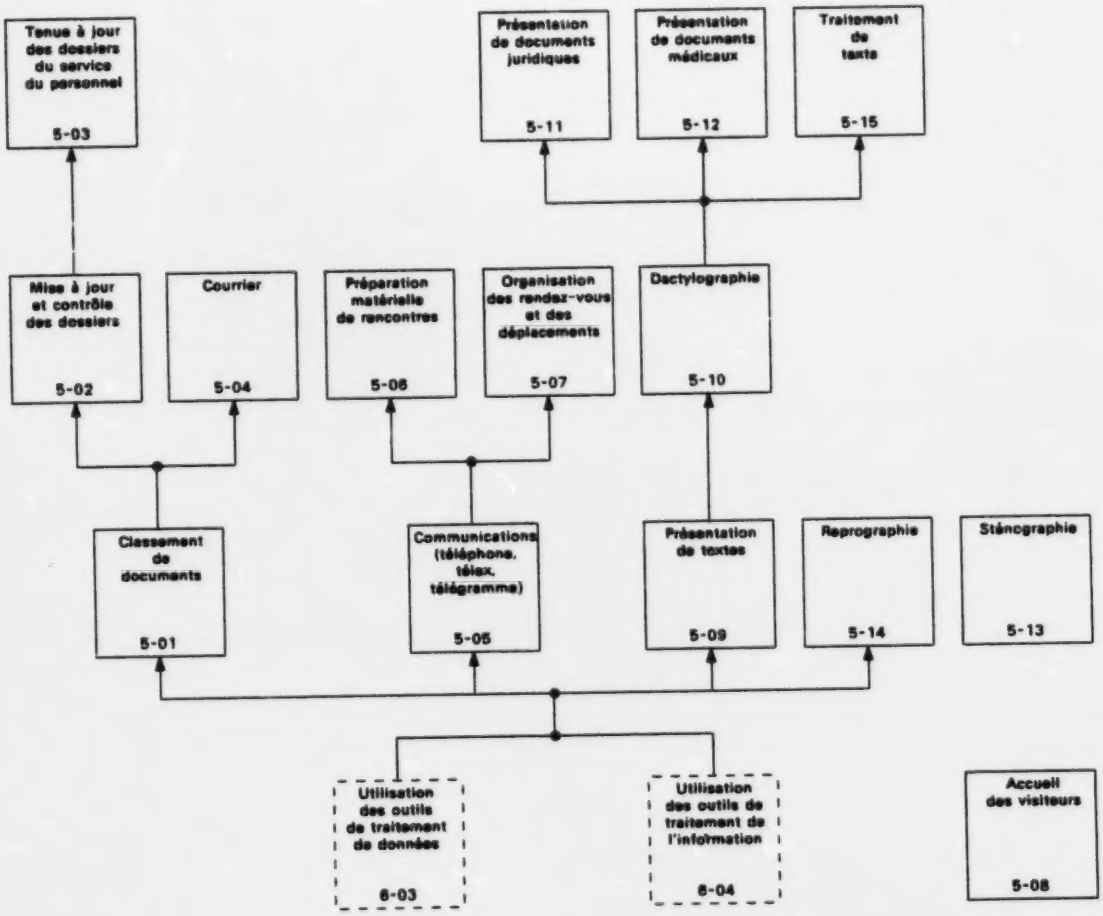
5-13 STÉNOGRAPHIE
Prendre en sténographie la dictée de textes

5-14 REPROGRAPHIE
Reproduire des documents au photocopieur ou au duplicateur ; les assembler

5-15 TRAITEMENT DE TEXTE
Produire un texte dans sa présentation définitive à partir de brouillons, d'informations, de notes ou de textes dictés en utilisant un appareil de traitement de texte
a) Connaissance de l'appareil de traitement de texte et de ses composantes
b) Connaissance des fonctions (leur rôle)
c) Réalisation de différents types de travaux
d) Gestion des fichiers

STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES

SOUTIEN ADMINISTRATIF (5–00)



CODE, TITRE ET DÉFINITION DE L'OBJECTIF DES UNITÉS MODULAIRES DE LA GRANDE CATÉGORIE D'ACTIVITÉS

TRAITEMENT DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS **(6-00)**

6-01 DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAITEMENT DE DONNÉES ET D'INFORMATION
Décrire les matériels, les logiciels et les caractéristiques d'un environnement de traitement de données et de l'information

6-02 DESCRIPTION DU CHEMIN DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION
Expliquer le chemin des données et de l'information dans un environnement informatisé

6-03 UTILISATION DES OUTILS DE TRAITEMENT DE DONNÉES
Utiliser les outils de traitement de données propres aux entreprises

6-04 UTILISATION DES OUTILS DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION
Appliquer de façon concrète les techniques et méthodes propres aux différents outils de traitement de l'information

6-05 ACQUISITION D'UN SYSTÈME CLÉS EN MAIN
Effectuer l'acquisition d'un système clés en main

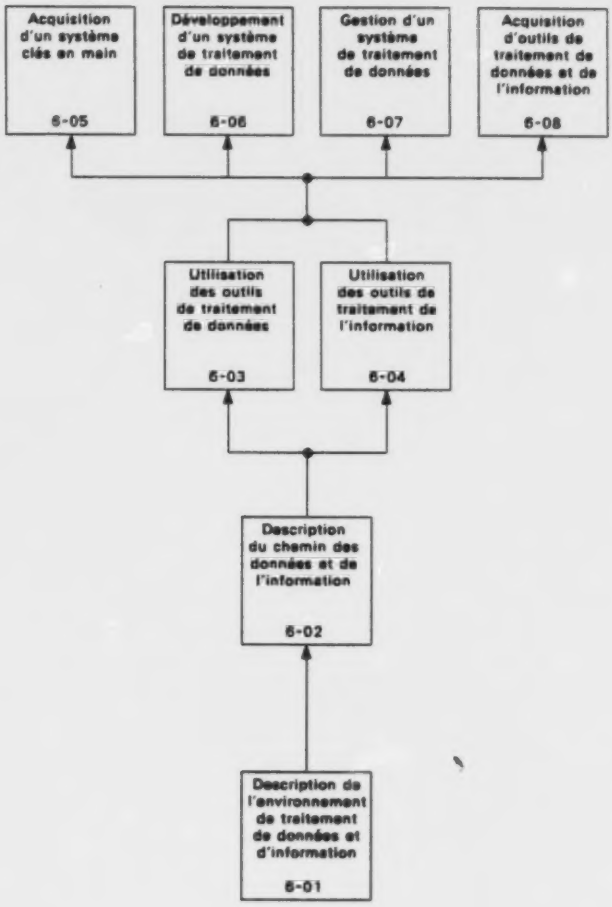
6-06 DÉVELOPPEMENT D'UN SYSTÈME DE TRAITEMENT DE DONNÉES
Participer au développement d'un système de traitement de données

6-07 GESTION D'UN SYSTÈME DE TRAITEMENT DE DONNÉES
Gérer la mise en oeuvre, l'exploitation et l'entretien d'un système de traitement de données

6-08 ACQUISITION D'OUTILS DE TRAITEMENT DE DONNÉES ET DE L'INFORMATION
Effectuer l'acquisition d'outils de traitement de données et de l'information

STRUCTURE DES UNITÉS MODULAIRES

TRAITEMENT DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS (6-00)



TROISIÈME PARTIE
SYNTHÈSE DU CHAMP PROFESSIONNEL

Ministère des Communications – Québec

COMPARAISON DES PROFILS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Cette comparaison se fait à partir d'un tableau qui reprend, pour chaque grande catégorie d'activités, la liste des unités modulaires qui la composent, et indique en même temps la répartition des unités modulaires entre les douze fonctions-types du champ *Administration*. On peut ainsi, dans une vision d'ensemble du champ, distinguer les unités modulaires communes ou particulières aux fonctions-types.

Avant d'examiner le tableau en question, il est important d'en rappeler certains points essentiels :

- les unités modulaires correspondant au plus grand nombre de fonctions-types définissent les connaissances usuelles que l'on peut généralement considérer comme fondamentales ;
- les unités modulaires correspondant à un nombre restreint de fonctions-types ou encore à une seule fonction-type sont, par contre, plus particulières, et appartiennent déjà à un domaine spécialisé ;
- les résultats des comparaisons doivent être interprétés à la lumière des faits suivants :
  - les unités modulaires n'ont pas toutes le même poids, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas la même importance en termes de contenu et de temps d'apprentissage. Pour cette raison, il ne faut pas conclure que l'étendue de la formation requise pour une fonction-type soit directement proportionnelle au nombre d'unités modulaires de son profil ;
  - même si une unité modulaire est commune à plusieurs fonctions-types, cela n'implique pas qu'elle fasse l'objet de la même approche pédagogique dans les divers programmes. En conséquence, il faut absolument tenir compte de cette réserve avant de décider qu'une unité modulaire fait partie d'un tronc commun, voire d'un cours commun à plusieurs programmes.

CHAMP : ADMINISTRATION
TABLEAU-SYNTHÈSE : LISTE DES UNITÉS MODULAIRES PAR GRANDES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS ET RÉPARTITION DES UNITÉS MODULAIRES SELON LES FONCTIONS-TYPES DU CHAMP

Grandes catégories d'activités	Code et titre des unités modulaires		Fonctions-types											
			Acheteur ou acheteuse	Technicien ou technicienne en transport	Technicien ou technicienne en immobilier	Spécialiste en assurances	Agent ou agente de commercialisation	Technicien ou technicienne en gestion du personnel	Technicien ou technicienne en comptabilité-finance	Employé ou employée de la comptabilité	Employé ou employée de services financiers	Commis-vendeur ou commis-vendeuse	Agent ou agente de bureau (secrétaire)	Technicien ou technicienne en administration
1-00 Gestion de ressources humaines	1-01	Description de l'entreprise et des relations de travail	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	1-02	Répartition du travail et transmission de directives	•	•	•	•	•	•	•				•	•
	1-03	Description du processus de planification	•	•	•	•	•	•	•					•
	1-04	Supervision et direction du personnel	•	•	•	•	•	•	•					•
	1-05	Présélection du personnel			•	•		•					•	•
	1-06	Sélection et embauche du personnel			•	•		•						•
	1-07	Application du programme de sécurité		•		•		•						•
	1-08	Préparation de rapport d'accident de travail		•		•		•						
	1-09	Organisation de sessions de formation				•	•	•						•
	1-10	Application de conventions collectives						•	•					•
	1-11	Analyse des emplois						•						•
	1-12	Évaluation des emplois						•						•
2-00 Mise en marché et vente	2-01	Prospection		•	•	•	•		•			•		
	2-02	Sollicitation		•	•	•	•		•			•		
	2-03	Étalage et étiquetage										•		
	2-04	Choix de la publicité	•		•		•					•		
	2-05	Préparation à la vente		•	•	•	•		•			•		
	2-06	Vente		•	•	•	•		•			•		
	2-07	Résultat et tendance des ventes	•	•	•		•							•
	2-08	Analyse du marché	•	•	•		•							•
	2-09	Analyse de nouveaux produits (approvisionnement)	•				•							•
	2-10	Détermination du prix de vente	•				•							
	2-11	Lancement d'un produit					•							
	2-12	Différenciation des contrats d'assurances				•								
	2-13	Proposition d'un plan d'assurance				•								
	2-14	Suivi des dossiers d'assurance				•								
	2-15	Préparation de dossiers de réclamations d'assurance				•								
	2-16	Réglementation de réclamation d'assurance				•								
	2-17	Interprétation des termes et des lois concernant les biens immobiliers			•									
	2-18	Obtention d'un mandat en immobilier			•									
	2-19	Négociation et réalisation d'une transaction immobilière			•									
	2-20	Location de biens immobiliers			•									
	2-21	Étude de la rentabilité d'un immeuble			•									
	2-22	Estimation des coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble			•									

Grandes catégories d'activités	Code et titre des unités modulaires	Fonctions-types											
		Acheteur ou acheteuse	Technicien ou technicienne en transport	Technicien ou technicienne en immobilier	Spécialiste en assurances	Agent ou agente de commercialisation	Technicien ou technicienne en gestion du personnel	Technicien ou technicienne en comptabilité-finance	Employé ou employée de la comptabilité	Employé ou employée de services financiers	Commis-vendeur ou commis-vendeuse	Agent ou agente de bureau (secrétaire)	Technicien ou technicienne en administration
	2-23 Évaluation immobilière			•									
	2-24 Suivi des travaux d'entretien de biens immobiliers			•									
3-00 Approvisionnement et transport	3-01 Commande	•	•	•		•			•		•	•	•
	3-02 Tenue d'inventaires	•	•	•		•					•	•	•
	3-03 Réception	•	•	•		•					•		•
	3-04 Entreposage	•	•								•		•
	3-05 Emballage	•	•			•					•		•
	3-06 Expédition	•	•			•					•		•
	3-07 Programme d'achat	•											•
	3-08 Choix d'un fournisseur et des conditions d'achat	•											•
	3-09 Contrôle de l'approvisionnement	•											•
	3-10 Coordination de l'expédition	•	•										
	3-11 Choix du mode de transport		•										
	3-12 Suivi de l'exécution des transports et règlement de réclamations		•										
	3-13 Dédouanement		•										
	3-14 Évaluation des frais de transport		•										
	3-15 Étude d'un projet de transport		•										
4-00 Comptabilité et finance	4-01 Description des services d'institutions financières	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	4-02 Crédit hypothécaire			•				•		•			•
	4-03 Enregistrement de transactions de valeurs mobilières							•		•			
	4-04 Opérations en fidéicommis							•		•			
	4-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires			•	•	•		•	•	•	•	•	
	4-06 Opérations bancaires							•		•			
	4-07 Préparation de la paie						•	•	•				
	4-08 Facturation	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•
	4-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer	•	•	•		•		•	•	•		•	•
	4-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres			•				•	•	•			
	4-11 Calcul du prix de revient							•	•				
	4-12 Préparation des états financiers							•	•				
	4-13 Vérification des données des états financiers							•					
	4-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire	•	•	•		•		•					•
5-00 Soutien administratif	5-01 Classement de documents	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
	5-02 Mise à jour et contrôle de dossiers	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
	5-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel		•	•	•		•	•	•			•	
	5-04 Courrier								•			•	

Grandes catégories d'activités	Code et titre des unités modulaires	Fonctions-types											
		Acheteur ou acheteuse	Technicien ou technicienne en transport	Technicien ou technicienne en immobilier	Spécialiste en assurances	Agent ou agente de commercialisation	Technicien ou technicienne en gestion du personnel	Technicien ou technicienne en comptabilité-finance	Employé ou employée de la comptabilité	Employé ou employée de services financiers	Commis-vendeur ou commis-vendeuse	Agent ou agente de bureau (secrétaire)	Technicien ou technicienne en administration
	5-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	5-06 Préparation matérielle de rencontres				•	•	•					•	•
	5-07 Organisation des rendez-vous et des déplacements	•	•	•	•	•	•				•	•	•
	5-08 Accueil des visiteurs	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•
	5-09 Présentation de textes	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
	5-10 Dactylographie								•			•	
	5-11 Présentation de documents juridiques											•	
	5-12 Présentation de documents médicaux											•	
	5-13 Sténographie											•	
	5-14 Reprographie											•	
	5-15 Traitement de textes								•	•		•	
6-00 Traitement des données et des informations	6-01 Description de l'environnement de traitement de données et d'information	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	6-02 Description du chemin des données et de l'information	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	6-03 Utilisation des outils de traitement de données	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	6-04 Utilisation des outils de traitement de l'information	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	6-05 Acquisition d'un système clés en main	•	•	•			•					•	•
	6-06 Développement d'un système de traitement de données	•	•	•			•					•	
	6-07 Gestion d'un système de traitement de données	•	•	•			•					•	•
	6-08 Acquisition d'outils de traitement de données et de l'information	•	•	•			•						•

QUATRIÈME PARTIE
ÉLÉMENTS DE CONNAISSANCE DU CHAMP PROFESSIONNEL

Ministère des Communications – Québec

PRÉSENTATION DES ÉLÉMENTS DE CONNAISSANCE PAR UNITÉS MODULAIRES

Dans les pages qui suivent on trouvera les éléments de connaissance du champ ADMINISTRATION groupés en unités modulaires

Sur la première page de chaque unité modulaire, dans un rectangle, apparaissent les indications suivantes :

- le code et titre de l'unité modulaire ;
- l'énoncé de l'objectif de l'unité modulaire ainsi que, le cas échéant, des subdivisions qui en précisent le sens ;
- le code et le titre des unités modulaires auxquelles il est souvent indispensable de se référer comme préalables ou compléments de contenu.

Quant aux éléments de connaissance regroupés dans chaque unité modulaire, ils comprennent :

- un énoncé d'objectif formulé en termes de comportement précis, observable et mesurable ;
- un contenu descriptif des notions ou des activités qui non seulement actualise l'objectif, mais en précise l'objet, le champ d'action et les moyens de l'atteindre.

Le chiffre, mis entre parenthèses à la suite de l'objectif, indique le niveau taxonomique retenu pour l'élément de connaissance en question (Adaptation de la taxonomie de Bloom) :

(1) : connaissance

(2) : compréhension

(3) : application de la connaissance ou de la compréhension

(4) : analyse

(5) : synthèse

(6) : évaluation critique

UNITE MODULAIRE : 01-01

TITRE : 01-01 DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE ET DES RELATIONS DE TRAVAIL

OBJECTIF : Distinguer la structure et le fonctionnement de l'entreprise de même que la nature des relations de travail

---

Distinguer les différents services de l'entreprise selon leurs fonctions. (2)

A) Service de la direction
B) Service de recherche et de développement
C) Service de promotion et de marketing
D) Service de production
E) Service du personnel
F) Service à la clientèle et relations publiques
G) Service d'entretien
H) Services comptables
I) Service des achats
J) Service de l'informatique

Distinguer les phases d'évolution d'une entreprise. (2)

A) Lancement
B) Pleine croissance
C) Stabilité
D) Déclin

Caractériser l'environnement d'une organisation. (2)

A) Contexte social
B) Contexte économique
C) Contexte politique
D) Contexte géographique
E) Contexte humain

Distinguer les diverses structures d'une entreprise. (2)

A) Structure formelle (lignes d'autorité)
   - I- cadres hiérarchiques
     a) supérieurs
     b) intermédiaires
     c) subalternes
   - I- cadres fonctionnels
   - I- cadres conseils
B) Structure informelle (relations personnelles)

Distinguer les lignes d'autorité à respecter dans sa fonction. (2)

A) Supérieur immédiat
B) Supérieur hiérarchique

Identifier les grands domaines de la gestion du personnel. (1)

A) Analyse des tâches et évaluation des postes
B) Recrutement et évaluation de la main-d'oeuvre
C) Formation, perfectionnement de la main-d'oeuvre
D) Négociations
E) Sécurité
F) Gestion des employés
   - I- promotion, mutation
   - I- transfert
   - I- cessation (départs, renvois)
   - V- absences, congés
   - V- politiques de communication
   - I- salaire

Identifier les principaux éléments d'une convention collective de travail. (1)

A) Clauses contractuelles
   - but de la convention
   - reconnaissance syndicale
   - activités syndicales durant les heures et aux lieux de travail
   - sécurité syndicale
   - prérogatives de la direction du syndicat
   - règlement des griefs
   - durée et renouvellement de la convention collective
B) Clauses normatives
   - les promotions, les mutations
   - la mise à pied et le rappel
   - l'ancienneté
   - les normes de travail
   - l'embauche et le licenciement
   - les heures de travail
C) Clauses à incidence monétaire
   - les congés payés
   - le fonds de pension
   - les avantages sociaux
   - l'assurance-maladie
   - les primes
   - l'indemnité de licenciement
D) Clauses salariales
   - salaires
   - augmentations et modes de calculs
   - prime à la pièce ou boni

Identifier les structures syndicales et leurs rôles respectifs. (1)

A) Organisations nationales, ou internationales des métiers
B) Conseils des métiers
C) Organismes locaux de travailleurs spécialisés
D) Centrales syndicales

Interpréter la signification des termes utilisés dans le monde du travail et l'administration du personnel. (2)

A) Contrat de travail
   - I- temps complet régulier
   - I- temps complet occasionnel
   - I- temps partiel régulier
   - V- temps partiel sur appel
   - V- travail à la pige
B) Code de travail

C) Convention collective
D) Congé maladie
E) Arbitrage
F) Prime de responsabilité
G) Ancienneté
H) Permanence
I) Automatisation
J) Carte de temps
K) Grief
L) Affichage de poste
M) Sécurité d'emploi
N) Temps supplémentaire
O) Mouvements de main-d'oeuvre
   - promotion
   - mutation
   - licenciement
   - mise à pied (suspension)
   - affectation
   - congédiement
   - rétrogradation
   - embauche
P) Loi sur les normes de travail
Q) CSST
R) Salarié
S) Fête chômée
T) Congé de maternité
U) Syndicat de boutique
V) Décret

Interpréter le contenu d'une description d'emploi. (2)

A) Exigences inhérentes au travail
   - responsabilités
   - connaissances professionnelles
     a) du matériel, de l'outillage
     b) des procédures
     c) du mode de fabrication ou de la nature du service
   - exigences mentales
   - dextérité et précision
   - expérience et précision
     a) nature
     b) niveau
     c) exigence minimum
     d) aptitude souhaitable
   - exigences physiques
   - conditions de travail
   - risques professionnels
B) Renseignements organisationnels
   - le nom de l'employeur
   - son adresse
   - son numéro de téléphone
   - le nom et le titre du représentant de l'employeur
   - le mode de communication avec le représentant
   - le titre de l'emploi
   - les heures de travail
   - le syndicat et la centrale syndicale
   - la rémunération
   - la limite d'âge, le cas échéant
   - les conditions de travail
   - les risques professionnels
   - la formation

Interpréter le contenu de la loi sur la santé et la sécurité du travail (projet de loi no 17, sanctionné le 21 décembre 1979. (2)

A) Définitions
B) Champs d'application
C) Droits et obligations du travailleur
   - I- droits généraux
   - I- droits de refus
   - I- retrait préventif
   - V- retrait préventif des travailleuses enceintes
   - V- obligations
D) Droits et obligations de l'employeur
   - I- droits généraux
   - I- obligations générales
   - I- programme de prévention
   - V- accidents
E) Le fournisseur
F) Comités de santé et sécurité
G) Création d'associations sectorielles
H) Organisation et dispensation des services de santé sur les lieux de travail
I) Création de la commission de la santé et de la sécurité du travail
J) Nomination d'inspecteur
K) Particularités pour le secteur de la construction
L) Recours du travailleur
M) Sanctions pénales
N) Règlement relatif à la finalité du milieu (décret 3845)

Interpréter le contenu de la loi sur les normes de travail (projet de loi no 126, sanctionné le 22 juin 1979) (2)

A) Définition
B) Champs d'application
C) Création d'une commission des normes de travail
D) Normes de travail
   - salaire
   - durée de travail
   - jours fériés, fêtes chômées et congés payés
   - congés divers
   - préavis et certificat de travail
   - autres normes
   - règlements concernant les congés de maternité et les catégories de travailleuses touchées
   - effet des normes de travail
E) Recours
F) Dédommagement
G) Infractions et sanctions

TITRE : 01-02 RÉPARTITION DU TRAVAIL ET TRANSMISSION DE DIRECTIVES

OBJECTIF : Répartir le travail, établir les horaires et transmettre les directives du service du personnel

REFERENCE : 01-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

---

Identifier les facteurs humains et physiques affectant la productivité. (2)

A) Facteurs physiques
- I- type d'institution et organisation du service
- I- types d'appareils présents ou absents
- I- disposition et agencement des appareils et du milieu
- V- quantité ou nombre disponible d'appareils
- V- bris ou fonctionnement défectueux des appareils

B) Facteurs humains
- I- planification
- I- rétribution du personnel
- I- nombre de personnes en place
- V- compétence des personnes en place
- - relations de travail
- - compétence des cadres

Identifier les principaux facteurs générateurs et réducteurs de stress. (2)

A) Générateurs
- I- délais de temps accordés trop courts par tâche
- I- exigences trop accentuées
- I- manque de coopération et d'encouragement

B) Réducteurs
- I- encouragement
- I- prévision des opérations
- I- sécurité d'emploi
- V- conditions de travail appropriées

Identifier les effets de la fatigue. (2)

A) Agitation
- I- fausse énergie
- I- hyperactivité
- I- agressivité

B) Dépression
- - manque d'énergie
- - faiblesse et recul dans telles circonstances

Identifier les diverses habiletés des travailleurs. (2)

A) Dextérité manuelle
B) Dextérité digitale
C) Perception de la couleur
D) Acuité visuelle
E) Acuité du toucher
F) Acuité de l'odorat
G) Acuité gustative
H) Coordination visuo-motrice
I) Coordination oeil, main, pied
J) Maîtrise des écritures
K) Perception des formes
L) Aptitude spatiale
M) Aptitude numérique
N) Aptitude verbale
O) Expression orale
P) Expression écrite
Q) Force physique
R) Endurance physique

Identifier les critères dont il faut tenir compte dans la préparation des horaires. (2)

A) Prendre en considération la priorité
- I- la situation de la clientèle
- I- les contraintes des conventions collectives
- I- les aspects qui concernent l'ensemble de l'organisme
- V- les objectifs poursuivis

B) Prendre en considération le personnel
- I- nombre
- I- formation
- I- conventions

C) Identification des temps essentiels de présence
- I- pour la clientèle
- I- pour le fonctionnement du service

D) Les contraintes

Identifier les articles de la convention collective dont il faut tenir compte dans la préparation de l'horaire. (2)

A) Nombre d'heures de travail par semaine
B) Vacances annuelles
C) Congés fériés
D) Travail de fin de semaine
E) Travail de soir
F) Tâches du personnel
G) Tâches inhérentes aux responsabilités

Identifier les facteurs qui influent sur l'horaire. (2)

A) Besoins de la clientèle
B) Contraintes du milieu
- I- physiques
- I- financières
- I- matérielles

C) Besoins et disponibilité du personnel
- I- syndicat
- I- rotation
- I- convention collective

D) Relations avec les autres intervenants en loisir

Identifier les indices de tempérament servant à la répartition du travail. (2)

A) Intérêt pour le changement
B) Manifestation d'intérêt pour certaines tâches
C) Capacité d'effectuer un travail selon des directives précises

D) Propension à diriger, contrôler et organiser
E) Établissement de rapports humains
F) Propension à travailler seul
G) Propension à influencer les gens
H) Capacité de travailler dans des situations critiques ou imprévues
I) Capacité de juger
J) Capacité de donner une interprétation
K) Propension à travailler avec précision

Identifier les facteurs qui influent sur la répartition du travail selon la compétence des employés. (2)

A) Définition des tâches
B) Promotion
C) Mutation
D) Ancienneté
E) Études
F) Urgence et importance des tâches à accomplir

Appliquer des politiques concernant l'application des différents horaires au sein de l'organisme. (3)

A) Identification des différents horaires
B) Implications des différents horaires
C) Modes d'application possibles
D) Identification des politiques

Assurer la continuité des services offerts. (3)

A) En cas d'absence
B) En cas d'urgence
C) En cas de congédiement
D) En cas de mutation

Répartir le travail en tenant compte de l'organisation et de la compétence des employés et de leur contrat. (3)

A) Quant aux parties en cause
   - I- syndicat
   - I- code de travail
   - I- centrales syndicales
   - V- relations industrielles
B) Quant au contenu du contrat
   - I- définition des tâches
   - I- temps
     a) régulier
     b) supplémentaire
   - I- congés
     a) sociaux
     b) de maladie
     c) de maternité
   - V- promotion
   - V- mutation
   - I- congédiement
   - I- ancienneté
C) Quant aux compétences des employés
D) Quant aux urgences et à l'importance des tâches à accomplir

---

Identifier les principales composantes des directives à fournir au personnel au sujet du travail. (1)

A) Types de tâches à accomplir
B) Échéance
C) Méthodes de travail
D) Lieu de travail
E) Équipement et matériel à utiliser
F) Niveau de responsabilité et de collaboration
G) Connaissance des structures formelle et informelle

Identifier les principes nécessaires au maintien d'une bonne discipline des travailleurs ainsi qu'à la transmission des directives données. (2)

A) Perception de la personne en autorité de la part des travailleurs
B) Établissement des normes de qualité de travail et encouragement à les respecter
C) Clarté et prévision des directives données
D) Communications rapides et continues vers le haut ou vers le bas
E) Constance et loyauté dans l'application de la discipline
F) Discipline personnelle

Identifier les méthodes de diffusion de l'information. (1)

A) Affichage des circulaires d'information
B) Distribution des circulaires d'information
C) Organisation d'une source d'informations et de conseils
D) Utilisation des moyens de communication
   - I- lettre
   - I- télex
   - I- téléphone

Transmettre des directives et faire respecter la discipline à l'intérieur des équipes de travail. (3)

A) Identification
   - I- les composantes de la transmission d'un message
   - I- les facteurs qui influent sur la transmission du message
   - I- les formes de transmission du message
   - V- les facteurs nécessaires à la présence du leadership
   - V- les types de direction
   - I- les principes de discipline
B) Distinction des lignes d'autorité à respecter à l'intérieur de l'organigramme de l'entreprise
C) Transmission et composition des messages

Faire appliquer les directives de la direction. (4)

A) Information du personnel
B) Contrôles périodiques
C) Correctifs

UNITE MODULAIRE : 01-03

TITRE : 01-03 DESCRIPTION DU PROCESSUS DE PLANIFICATION

OBJECTIF : Distinguer les composantes et les étapes du processus de planification

---

Distinguer les composantes de la planification. (2)

A) Objectifs
B) Politiques
C) Stratégies
D) Procédures
E) Programmes
F) Budget

Différencier les étapes de la planification. (2)

A) Identification des besoins et des problèmes à résoudre
B) Définition des objectifs à atteindre
C) Choix des moyens d'action
D) Détermination des ressources (humaines, physiques, financières)
E) Implantation
F) Évaluation de l'atteinte des objectifs

Distinguer différents instruments et techniquew de planification. (2)

A) Comprehension planning
B) PPBS (Planning, Programming, Budgetting System)
C) DPO (Direction participative par objectifs)
D) PERT
E) Diagramme de Gantt
F) Analyse, coût, bénéfice
G) NAPH (nombre, annuel, participation, heure)
H) TPM (Total Performance-Mesure)
I) Méthode d'analyse et d'auto-évaluation
J) Programmation linéaire

Définir la nature et l'objet de la planification. (2)

A) Quoi faire ?
B) Comment le faire ?
C) Quand le faire ?
D) Pourquoi le faire ?
E) Qui va le faire ?

Définir la notion d'objectifs. (2)

A) À court terme
B) À moyen terme
C) À long terme

Distinguer les sortes de plans ou de programmes ainsi que les limites de la planification. (2)

A) Définition de la planification
B) Les plans à usage unique
   - le programme général
   - les projets spéciaux
   - les programmes particuliers
C) Les plans à usage multiple c'est-à-dire ceux dont la même décision sert de guide d'action dans de multiples opérations
D) Les limites de la planification
   - les impondérables de la prévision
   - les cas particuliers
   - une souplesse de programme qui favorise l'initiative

UNITE MODULAIRE : 01-04

TITRE : 01-04 SUPERVISION ET DIRECTION DU PERSONNEL

OBJECTIF : Superviser et diriger le travail du personnel en vue d'augmenter le rendement et la satisfaction au travail ; évaluer le travail de façon à en effectuer les modifications nécessaires

REFERENCE : 01-02 Répartition du travail et transmission de directives
01-03 Description du processus de planification

Caractériser les divers niveaux de la hiérarchie des besoins (Cf. Maslow). (2)

A) Besoins physiologiques
B) Besoins psychologiques
   - I- sécurité, stabilité
   - I- besoins sociaux, appartenance
   - I- autonomie, prestige, indépendance
   - V- créativité, actualisation

Caractériser les types de conceptions de la nature humaine (Cf. McGrégor). (2)

A) Théorie traditionnelle pessimiste
B) Théorie moderne optimiste

Distinguer les divers styles de management (Cf. Blake et Mouton). (2)

A) Autocrate
B) Social
C) Compromis
D) Intégrateur

Identifier les principales étapes du processus de direction par objectifs. (1)

A) Fixation des objectifs
B) Révision des objectifs avec le supérieur immédiat
C) Discussion avec le supérieur immédiat sur la progression vers les objectifs
D) Analyse des résultats

Déterminer les caractéristiques des deux groupes de facteurs motivationnels (cf. Herzberg). (2)

A) Facteurs de soutien ou d'entretien (facteurs externes)
   - I- conditions générales de travail
   - I- politiques administratives
   - I- supervision
   - V- relations entre collègues
   - V- salaire
B) Facteurs motivationnels positifs (intrinsèques)
   - I- travail lui-même
   - I- succès
   - I- évaluation des capacités
   - V- responsabilité
   - V- avancement

Différencier les politiques générales de l'entreprise concernant la personne, d'après certains éléments reliés à la satisfaction de la personne au travail. (2)

A) Sécurité d'emploi
B) Respect du développement personnel dans la compagnie, promotion accordée
C) Primes accordées
D) Politiques à court ou à long terme quant au personnel
E) Avantages sociaux
F) Formes de communication au travail
G) Importance accordée à la satisfaction au travail
H) Clauses contractuelles des travailleurs

Caractériser les éléments de direction déterminants pour satisfaire les besoins des travailleurs. (2)

A) Leadership
B) Communication
C) Motivation
D) Participation
E) Formation (programmes de perfectionnement)
F) Délégation
G) Encouragement de la créativité
H) Participation aux changements
I) Résolution de conflits
J) Pratiques disciplinaires

Déterminer les façons d'être attentif aux besoins du personnel. (1)

A) Stimulation de l'enthousiasme auprès des travailleurs
B) Reconnaissance d'une performance convenable
C) Encouragement envers l'accessibilité et le désir d'écouter de nouvelles idées
D) Pratiques de la communication dans les deux sens
E) Distribution d'information
F) Attitude positive et acceptation face aux erreurs et aux risques
G) Démonstration de la sensibilité face aux émotions des autres
H) Démonstration de la compréhension face aux erreurs commises
I) Promotion d'un climat d'initiative et de créativité dans la mesure du possible, à l'intérieur des équipes de travail

---

Identifier les facteurs nécessaires à la présence du leardership. (2)

A) Indépendance de caractère
B) Esprit d'initiative
C) Stabilité émotive
D) Capacité de supporter le stress
E) Capacité d'être attentif aux propos d'autrui
F) Coût pour les relations humaines

Identifier les traits de personnalité d'un individu. (2)

A) Leadership (propension à commander)
B) Initiative
C) Stabilité
D) Extroversion/introversion (sociabilité)
E) Anxiété au travail
F) Persévérance
G) Facilité d'adaptation

Identifier des moyens de contrôler l'absentéisme et la ponctualité. (1)

A) La présence d'une politique de l'entreprise
B) L'étude des causes
C) L'appui de la haute direction
D) L'appui de tout chef à cette politique
E) La présence de soins médicaux
F) L'aménagement des heures de travail

Identifier des règles de conduite en matière de discipline. (1)

A) Le respect de l'employé
B) Le fardeau de la preuve relève du chef hiérarchique
C) Une argumentation faite à partir de faits
D) Pas d'action entreprise en état de colère
E) Précision du délit
F) Avertissement à l'employé avant de sévir
G) Justice
H) Maintien d'une position raisonnable
I) Punition en fonction du méfait
J) Punition visant la correction du comportement

Identifier les éléments caractéristiques du fonctionnement d'un groupe. (2)

A) Interaction
B) Communication
C) Cohésion
D) Buts
E) Participation cogestive par consensus
F) Leadership
G) Structure
H) Normes

Identifier les facteurs pouvant modifier le dynamisme du groupe. (2)

A) Psychologiques
   - I- implication personnelle (attitude et motivation)
   - I- relation d'amitié
   - I- capacité de vie en groupe relative aux aptitudes
   - V- capacité de vie en groupe relative au caractère
B) Structuraux
   - I- taille et disposition du groupe
   - I- statut des membres
C) Instrumentaux
   - I- natura de la tâche
   - I- procédure de décision
   - I- leadership

Distinguer les types de groupes présents à l'intérieur du milieu de travail. (2)

A) Micro-groupe
B) Macro-groupe
C) Primaire
D) Secondaire
E) Familial
F) Éducatif
G) Industriel
H) Formel
I) Informel
J) Démocratique
K) Autocratique
L) Laisser-faire
M) Psychologique
N) De tâches
O) Suggéré
P) Imposé

Détecter la structure de communication du groupe concerné en se référant à des éléments de sociométrie. (2)

A) Sociogramme
B) Sociomatrice
   - paire
   - triangle
   - chaîne

Modifier l'orientation du travail d'un employé selon les rapports d'évaluation. (3)

A) Encouragement à poursuivre
B) Apport de techniques
C) Conseil
D) Promotion
E) Recommandation
F) Renvoi
G) Mutation

Identifier le processus à suivre pour l'initiation d'un employé à un nouvel emploi. (2)

A) Rencontre avec l'employé et diffusion d'information
   - I- sur l'organisation
   - I- sur le fonctionnement de l'organisation
   - I- sur les fonctions et tâches de l'individu
B) Familiarisation avec les gens et les lieux
   - I- visite des lieux
   - I- présentation des membres
C) Présentation d'une description détaillée de la tâche et de l'horaire
D) Explication et démonstration des méthodes de travail et du fonctionnement des appareils (informations théoriques et pratiques
E) Distribution du matériel
   - I- distribution du nécessaire à l'exécution des tâches
   - I- distribution de documents d'information
   - I- distribution de tout autre matériel
F) Surveillance assidue des premiers efforts
G) Rectification des erreurs
H) Disponibilité pour répondre aux incertitudes
I) Achèvement de l'apprentissage
J) Évaluation éventuelle ou périodique

Identifier les différents moyens extérieurs pouvant aider l'employé à augmenter son rendement au travail. (1)

A) Coopération du conjoint (appui moral)
B) Cours de perfectionnement (appui technique)
C) Stage (appui physique)
D) Association

Conseiller l'employé sur la qualité de la communication dans ses rapports avec les autres. (3)

A) Idées bien formulées
B) Bonne prononciation
C) Ton favorable
D) Termes connus
E) Conversation continue

F) Lieu convenable

Conseiller l'employé sur les façons de résoudre les problèmes. (3)

A) D'ordre technique
B) D'ordre financier
C) De relations humaines
D) D'ordre familial

Élaborer un régime de vie. (3)

A) Présentation du projet
B) Bilan des avantages et des inconvénients
C) Modifications suggérées
D) Élaboration du régime

Analyser la pertinence des horaires et du régime de vie en fonction des besoins du personnel. (4)

A) Selon les caractéristiques du personnel
B) Selon les objectifs de l'organisme
C) Selon les objectifs des différents programmes
D) Selon le personnel affecté aux tâches
E) Selon le régime de vie de la population en général

Faire des recommandations sur des changements à apporter au régime de vie ou aux horaires. (4)

A) Horaire variable
B) Rotation du personnel
C) Horaire fixe
D) Horaire privilégié

Caractériser les facteurs qui servent de critères à l'évaluation du personnel. (2)

A) Facteurs relatifs à la tâche accomplie
   - volume de travail
   - qualité du travail accompli
   - assiduité au travail (absentéisme)
   - compétence professionnelle
B) Facteurs relatifs à la personne
   - initiative
   - adaptation au groupe
   - maîtrise de soi
   - désir de coopérer, enthousiasme
   - tact
   - loyauté
   - connaissance de son travail
   - connaissance du service
   - jugement, esprit de décision
   - leadership
   - effort déployé
   - degré de confiance

Identifier les facteurs de production à surveiller dans l'évaluation d'une personne. (2)

A) Les traits caractéristiques
   - maintien des emplois et des intérêts
   - disposition au travail
   - persévérance
   - loyauté envers l'employeur
   - sens des responsabilités
   - leadership
B) Sa motivation au travail
   - besoin d'argent
   - besoin de sécurité
   - besoin de statut social
   - besoin d'autorité
   - besoin de découvrir
   - besoin de compétition
   - besoin de perfection
   - besoin de servir
C) Le degré d'énergie fondamentale
   - vigueur
   - initiative
   - force motrice
   - enthousiasme
D) Degré de maturité émotionnelle
   - dépendance
   - prévision des conséquences
   - discipline
   - égoïsme
   - vanité
   - tendance destructive
   - rêverie
   - acceptation des responsabilités

Considérer les postes de travail et leurs principaux éléments afin de mieux situer l'influence de l'effort de chaque travailleur. (3)

A) Identification
   - l- principaux éléments d'une fonction de travail
B) Distinction
   - l- relations de la fonction de travail dans le cadre de l'organigramme général
C) Évaluation
   - l- de chaque fonction de travail
   - l- des conditions ambiantes de travail
   - l- des politiques de la compagnie
D) Situation
   - l- influence de l'effort fourni par le travailleur à l'intérieur de son poste de travail

---

Situer l'influence de l'effort fourni à l'intérieur de chaque poste de travail en fonction du service concerné et de toute la production, en tenant compte des relations que le poste suppose. (3)

A) Relation entre chacune des tâches d'un département
B) Relation de chaque tâche avec le service dont elle fait partie
C) Relation du département concerné avec les autres services ou unités administratives

---

Détecter les faiblesses ou lacunes dans le rendement d'un individu. (3)

A) Caractère
B) Habitudes
C) Motivation
D) Maturité
E) Aptitudes mentales
F) Satisfaction
G) Adhésion
H) Uniformité (constance) de travail
I) Ingéniosité
J) Environnement
K) Pression extérieure
L) Compréhension des objectifs et des tâches

Évaluer le travail du personnel sur les plans qualitatif et quantitatif. (4)

A) Comparaison des performances aux normes reconnues ou établies
B) Analyse des écarts
C) Recherche de solutions

UNITE MODULAIRE : 01-04

Évaluer les besoins de formation des employés. (4)

A) Analyse d'emplois
B) Analyse du rendement et du fonctionnement par fonction
C) Analyse des incidents critiques
D) Évaluation du rendement des employés
E) Réponse à des demandes personnelles (besoins)

UNITE MODULAIRE : 01-05

TITRE : 01-05 PRÉSÉLECTION DU PERSONNEL

OBJECTIF : Présélectionner des candidats à un emploi à partir des renseignements compilés et des politiques de l'entreprise ; au besoin, renseigner les candidats

REFERENCE : 01-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

---

Identifier les moyens de combler un emploi. (1)

A) Sélection du personnel
B) Formation du personnel
C) Restructuration du personnel
D) Modification de l'organigramme du personnel

Identifier la marche à suivre dans l'embauche d'un nouvel employé. (1)

A) Premiers contacts (demande d'emploi)
B) Test d'embauche
C) Examen médical
D) Références du candidat
E) Avis au service de la paie

Interpréter une note de service relative à l'embauche adressée aux différents services de l'entreprise. (2)

A) Nom du responsable destinataire
B) Service concerné
C) Nom du candidat
D) Emploi postulé
E) Classement, salaire
F) Disponibilité du candidat
G) Situation actuelle du candidat

Identifier les objectifs du service du personnel en fonction des objectifs globaux de la compagnie. (2)

A) Croissance du personnel
B) Nouvelle promotion
C) Mise à pied
D) Nouveau secteur à créer

Identifier les normes et politiques de sélection de candidatures. (2)

A) Normes et politiques de sélection de la compagnie
B) Diverses lois
   - I- loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'oeuvre
   - I- loi de l'aide à l'apprentissage
   - I- loi sur la formation professionnelle des adultes
   - V- code du travail
   - V- loi sur la discrimination dans l'emploi

Interpréter les listes d'offres d'emplois de l'entreprise. (2)

A) Secteur concerné
B) Fonctions et tâches
C) Classement de la fonction
D) Date d'entrée en fonction
E) Exigences : diplômes et expérience
F) Exigences propres à certaines tâches
G) Conditions salariales
H) Possibilités d'avancement

Identifier différentes formules relatives à l'embauche d'un employé. (1)

A) Formules de demande d'emploi ou d'offres de service
B) Feuilles de réponses à des tests
C) Feuilles d'évaluation de l'interview
D) Formules de références des candidats

Identifier les exigences réelles de l'entreprise. (2)

A) Personnalité
B) Physique
C) Scolarité
D) Expérience
E) Aptitudes spécifiques
F) Durée et disponibilité

Identifier la procédure d'embauche des employés. (1)

A) Recrutement de candidats
B) Interview
C) Sélection
D) Observation des règles relatives à l'embauche d'employés
E) Initiation de l'employé

Renseigner des candidats à un emploi sur des offres de service. (3)

A) Compréhension de la question
B) Consultation de documents
   - I- liste d'offres d'emplois
   - I- livres ou cahiers d'instructions
C) Réponses aux questions dans les limites de ses fonctions

Aider un candidat à remplir un formulaire d'offres de service. (3)

A) Remise du formulaire au candidat
B) Attention portée au comment remplir le formulaire
C) Remplir le formulaire pour le candidat

Vérifier des formules d'offres de service remplies par des candidats. (2)

A) Interprétation de la formule
B) Vérification d'omissions de détails importants

Trier des formules de demandes d'emploi en fonction de certains critères de sélection. (3)

A) Comparaison des renseignements obtenus avec les critères établis
B) Vérification de la cohérence des dates
C) Vérification de la formule dûment remplie
D) Tri des formules et division en trois groupes
   - l- groupe à inviter à l'entrevue
   - l- groupe en attente
   - l- groupe refusé

Interpréter les renseignements d'une formule d'offres de service utiles à la sélection du personnel. (2)

A) Emploi postulé et numéro du concours
B) Données personnelles sur le candidat
   - nom, prénom, sexe
   - adresse
   - numéro de téléphone, résidence, bureau
   - numéro d'assurance sociale
   - lieu et date de naissance
   - âge
   - nationalité
   - taille
   - poids
   - état civil
   - nombre de dépendants
   - état de santé
   - infirmité physique
   - détail des maladies
C) Données relatives aux études, à la formation et au perfectionnement
   - ordres d'enseignement (primaire, secondaire, collégial, universitaire
   - langues parlées/écrites/lues
   - autres
D) Données relatives aux expériences professionnelles
   - expérience préalable (énumération des emplois occupés, compagnie où il travaille, sa situation
   - références
   - réalisation
   - intérêts
   - signature de la formule d'offres de service
   - salaire demandé
   - membre d'une corporation professionnelle
   - carte de compétence
E) Divers
   - loisirs et sports
   - associations

Présélectionner des candidats à un emploi à partir des renseignements compilés en vue de la sélection définitive. (4)

A) Compilation des renseignements obtenus
   - l- demande d'emploi
   - l- vérification auprès de l'ex-employeur
B) Choix en fonction des besoins

UNITE MODULAIRE : 01-06

TITRE : 01-06 SÉLECTION ET EMBAUCHE DU PERSONNEL

OBJECTIF : Évaluer et sélectionner un candidat
A) Entrevue accordée
B) Évaluation et sélection en vue d'un poste
C) Embauche

REFERENCE : 01-05 Présélection du personnel

A) ENTREVUE ACCORDÉE

Identifier les caractéristiques d'un entretien. (2)

A) Moyen de communication
B) Échange interpersonnel
C) Information pertinente
D) Structure
   - - contexte
   - - contenu

Identifier les types d'entrevues. (2)

A) Formelle (planifiée)
B) Programmée
C) Informelle (sans plan)
D) Collective
E) En profondeur

Caractériser les différentes phases d'une entrevue d'un postulant à un poste dans un service. (2)

A) Introduction
   - I- création d'un climat de confiance
   - I- création d'un climat de compréhension
   - I- création d'un climat psychologiquement permissif
   - V- établissement d'un modèle favorable d'interaction
B) Fixation des buts de l'entrevue
   - I- révélation des buts apparents
   - I- rétention parfois des buts réels
   - I- définition du déroulement de l'entrevue
C) Diffusion d'informations soit au sujet de l'entrevue, de la tâche ou de l'organisme et du poste, sans nuire aux buts de l'entrevue
D) Recherche de renseignements au sujet de l'individu
   - I- formulation de questions
     a) questions qui se rattachent au contexte
        1- expériences passées
        2- habiletés
     b) questions hors contexte
        1- dépistage de caractère
        2- dépistage d'intérêts
        3- dépistage du type de personnalité
     c) importance du langage et du vocabulaire utilisés
     d) importance de l'empathie
     e) utilisation d'un cadre de référence
   - I- écoute attentive des réponses
E) Inscription des données
F) Présentation ou rencontre, s'il y a lieu, du groupe de travail
G) Échange des réactions avec le candidat
H) Rédaction d'un rapport d'entrevue
I) Analyse de l'entrevue
J) Recommandations

Identifier les informations à fournir au candidat. (1)

A) Postes nouveaux ou existants
B) Politique de la compagnie
C) Périodes d'entraînement
D) Rémunération
E) Nature de la compagnie
F) Programmes de la compagnie
G) Plans d'aide financière
H) Existence de débouchés en termes de promotion
I) Programmes de formation
J) Débouchés en termes d'affectation à un autre poste
K) Conditions de travail, avantages sociaux

Déterminer les éléments nécessaires à l'identification d'un individu. (1)

A) Nom, âge, sexe, statut
B) Adresse, numéro de téléphone
C) Compagnie où il travaille
D) Position
E) Emploi recherché
F) Références

Décider des questions à poser au candidat. (3)

A) Curriculum vitae
B) Information détaillée de son expérience et de ses réalisations
C) Motifs de demande d'emploi
D) Questions : tests d'intelligence, d'aptitudes, de motivation, de personnalité
E) Questions relatives aux notions de pouvoirs, de réussite et d'appartenance

---

Appliquer les règles de comportement à l'égard d'un candidat qui se présente à une entrevue. (3)

A) Création d'une ambiance favorable
   - de relaxation
   - de sincérité
   - d'amitié, mais de relations d'affaires
   - de huis clos
B) Comportement à la réception du candidat
   - se lever
   - saluer chaleureusement le candidat
   - se présenter
   - s'assurer que le candidat est bien assis
   - sourire d'une façon engageante
C) Interrogation du candidat
   - une question à la fois
   - questions ouvertes
   - pas de questions fermées
   - ouverture donnée au candidat
   - contrôle de l'entrevue par des interrogations systématiques

- intérêt soutenu
- formulation des questions en langage simple
- abstention de critique à l'endroit du candidat

D) Détection de la valeur du candidat en écoutant ses réponses
- ce que le candidat veut dire
- activités assumées
- qualité du vocabulaire
- intelligence
- valeurs morales
- classe sociale
- scolarité
- conditionnement au travail
- raisons du changement de travail
- expérience de leadership
- travaux antérieurs

E) Contrôle de l'entrevue
- connaissance des sujets à traiter
- orientation de la conversation
- absence d'interruption

F) Conclusion de l'entrevue
- invitation du candidat à s'exprimer sur des sujets non couverts
- invitation du candidat à poser des questions
- informations au candidat sur les possibilités d'embauche

Interroger un candidat dans une entrevue. (3)

A) Accueil courtois du candidat
B) Identification du candidat
C) Identification de l'emploi recherché ou offert
D) Création d'une ambiance favorable
E) Interrogation du candidat selon la méthode d'entrevue
- I- directe
- I- indirecte

F) Réponses aux questions posées
G) Détection de la valeur du candidat par ses réponses, son comportement
H) Analyse de divers aspects du candidat interrogé
- I- physique
- I- intellectuel
- I- réactions
- V- aptitudes verbale, écrite

I) Contrôle de l'entrevue
J) Épreuves
K) Mettre un terme à l'entrevue

B) ÉVALUATION ET SÉLECTION EN VUE D'UN POSTE

Discerner chez le candidat les connaissances, habiletés, aptitudes recherchées. (4)

A) Connaissances
- I- acquises par l'expérience au travail
- I- portant sur le matériel, les matériaux, les objectifs, les politiques, les programmes, les méthodes

B) Habiletés
- I- acquises par la pratique
- I- mentales ou physiques
- I- application des connaissances

C) Aptitudes
- acquises, développées
- I- innées
- I- potentielles (virtuelles)
- I- garantes de succès

Interpréter les normes établies par l'unité administrative dans le but de connaître les besoins en personnel face aux exigences d'emplois. (2)

A) Nombre de personnes prévues et de personnes requises
B) Chiffre d'affaires à atteindre
C) Budget
D) Expansion possible

Évaluer les ressources du candidat en fonction des exigences posées. (4)

A) Aptitudes du candidat
- I- analyse du curriculum vitae
  - a) personnalité
  - b) capacités
  - c) aptitudes
  - d) expériences
  - e) ressources
    - 1- physiques
    - 2- humaines
    - 3- technologiques
- I- analyse de l'entrevue passée
- I- divers tests (intelligence, aptitudes)
- V- application de différentes méthodes d'évaluation
  - a) méthode de pondération des points
  - b) méthode subjective (opinion de l'interviewer uniquement)

B) Comparaison des caractéristiques du candidat en fonction des exigences requises
- I- exigences demandées
- I- aptitudes réelles de l'interviewé

Vérifier les antécédents du candidat auprès de ses anciens employeurs. (3)

A) Conscience professionnelle
B) Responsabilité
C) Leadership
D) Comportement à l'égard des autres

Interpréter les réponses des ex-employeurs d'un candidat. (2)

A) Concernant le travail
- I- nature
- I- degré de responsabilité

B) Concernant la fréquence des supervisions
- I- supervision fréquente
- I- supervision moyenne
- I- supervision rare

Sélectionner le candidat à un emploi en fonction de ses aptitudes et des besoins de l'entrevue. (4)

A) Selon les qualités observées durant l'entrevue
B) Selon les résultats obtenus dans les épreuves
C) Selon l'évaluation des ressources du candidat
D) Selon l'application des normes et des politiques de sélection des candidatures de l'entreprise
E) Selon les exigences de l'entreprise
F) Respect des lois
G) Consignation des renseignements obtenus

C) EMBAUCHE

Identifier les principales composantes des divers programmes instaurés pour la main-d'oeuvre par le service du personnel. (1)

A) Recrutement et évaluation
   - recrutement
   - évaluation et embauche
   - orientation à l'intérieur de l'organisation
   - surveillance des performances individuelles
B) Formation et perfectionnement
   - structuration d'un programme
   - application du programme
   - évaluation du programme
C) Analyse et évaluation des postes
   - vérification des descriptions de fonctions
   - évaluation des postes
D) Contrôle de la mobilité de la main-d'oeuvre
   - préparation des rapports de contrôle
     a) promotions
     b) mutations
     c) cessations
     d) absences et congés
   - recommandations selon les politiques établies

Différencier les facteurs à considérer pour faire des recommandations en matière d'affectation du personnel. (2)

A) Les formes de changements de personnel
   - mutation
   - promotion
   - rétrogradation
   - licenciement
   - engagement
B) Les sortes de postes à combler
   - vacant
   - nouveau, en fonction des besoins
   - poste où il faut changer les personnes
C) Les critères d'évaluation de la performance d'un individu
   - production
   - qualité
   - connaissance de l'emploi
   - habitudes personnelles de travail
   - les tendances de la personne à l'égard de son travail
D) Les effets occasionnés par le remplacement ou l'addition d'une personne dans le groupe
   - plan humain
   - en termes de production

Déterminer les personnes les plus aptes à remplir les postes vacants, donc recommandables d'après les renseignements recueillis. (4)

A) En fonction de leur rendement au travail
B) En fonction des traits personnels
C) En fonction de son dossier personnel

Déceler les implications des objectifs et des plans généraux de l'organisation sur les effectifs en étudiant particulièrement : (2)

A) Les produits et services prévus
   - aspect qualitatif
   - aspect quantitatif
B) Les plans de développement de l'entreprise
C) Les méthodes de fabrication et de prestation de services
D) Les structures organisationnelles

Distinguer les variables essentielles d'un recensement des effectifs au sein d'une organisation. (2)

A) Qualitatives
   - niveau de responsabilité
   - habiletés
   - connaissances
   - aptitudes
   - attitudes
   - rendement ou efficacité
   - emploi actuel et antérieur
   - données démographiques
   - activités externes
B) Quantitatives
   - pour l'organisation globale
   - par régions
   - par divisions, services
C) L'horizon, le futur

Sélectionner les moyens d'éliminer un surplus d'effectifs en tenant compte des contraintes et de certains critères. (3)

A) Les moyens
   - la réaffectation
     a) promotion
     b) rétrogradation
     c) mutation
   - formation
   - mise à pied
   - mise à la retraite
   - restructuration du travail
   - réduction des effectifs
   - réduction des heures de travail
   - réduction des charges de travail
   - expansion de l'entreprise
B) Les contraintes
   - économiques
   - juridiques
     a) convention collective (ex. : le télescopage)
     b) gouvernementales
     c) politiques et réglementaires de l'organisation
   - politiques
   - sociales
   - psychologiques
     a) individuelles
     b) organisationnelles
C) Les critères
   - la cause du surplus
   - le moment du surplus
   - la durée prévisible
   - le lieu du surplus
   - le niveau organisationnel
   - la nature du travail

Sélectionner les moyens de combler un manque d'effectifs en tenant compte de contraintes et de certains critères. (3)

A) Les moyens
   - recrutement externe
   - formation
   - réaffectation
     a) promotion
     b) rétrogradation
     c) mutation
   - mise à la retraite reportée
   - restructuration du travail
   - modification de la rémunération
   - augmentation des heures de travail
B) Les contraintes
   - économiques
   - juridiques
     a) convention collective
     b) gouvernementales
     c) politiques et réglementaires de l'organisation
   - politiques
   - sociales

- psychologiques
  a) individuelles
  b) organisationnelles

C) Les critères
- la cause de la pénurie
- le moment de la pénurie
- la durée prévisible
- le lieu
- le niveau organisationnel
- la nature du travail

Calculer les besoins en effectifs d'une organisation. (3)

A) L'étude des prévisions d'effectifs
- quantitatives
  a) concernant l'organisation
  b) par régions géographiques
  c) par divisions, services
- qualitatives
  a) par niveau de responsabilités
  b) par habileté ou tâche
  c) par emploi

B) L'étude des effectifs actuels de l'organisation
- quantitatifs
  a) concernant l'organisation
  b) par régions géographiques
  c) par divisions, services
- qualitatifs
  a) par niveau de responsabilités
  b) par habileté ou tâche
  c) par emploi

C) Calcul de la différence réelle entre les prévisions et les effectifs

UNITE MODULAIRE : 01-07

TITRE : 01-07 APPLICATION DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ

OBJECTIF : Vérifier l'application du programme de sécurité

REFERENCE : 01-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

---

Identifier les objectifs de la sécurité au travail. (1)

A) Humanitaire
B) Baisse des coûts de fonctionnement
C) Résultats intangibles
   – - devoirs moraux
   – - relations publiques
D) Qualité de vie au travail

Identifier les éléments principaux de la structure organisationnelle de prévention des accidents. (2)

A) Effectif à temps plein
B) Localisation des effectifs au sein de l'organisation
C) Autorité
D) Qualification des spécialistes
E) Comité de sécurité
   – I- objectif
   – I- autorité
   – I- participants
   – V- mode de fonctionnement

Identifier les lois et règlements de prévention des accidents de travail. (2)

A) Fédéraux
B) Provinciaux
C) Municipaux
D) Autres

Identifier les normes de sécurité que les employés doivent respecter. (1)

A) Port de vêtements particuliers
B) Respect des mesures de manipulation

Identifier les responsables de la sécurité au travail au sein de la compagnie. (1)

A) Les propriétaires
B) Les administrateurs
C) Le responsable des méthodes de travail
D) Le contrôle de la production
E) L'entretien
F) Le service du personnel
G) Le contremaître
H) L'employé
I) Le syndicat
J) Le comité de santé et sécurité
K) Le responsable du programme de prévention

Distinguer les principales sources d'accidents et de conditions malsaines. (2)

A) Conception et disposition physique
B) Machinerie, bouilloires, garde-fou
C) Électricité, manipulation de matériaux, emmagasinage
D) Environnement (contexte)
E) Condition physique de la personne
F) Condition psychologique de la personne
G) Conditions routières

Identifier les objectifs d'une inspection. (2)

A) Identification des conditions et des pratiques dangereuses
B) Assurance du respect des normes décrites par la compagnie
C) Vérification de la conformité de l'usine aux critères de sécurité
D) Recensement des accidents

Identifier les lieux à inspecter. (1)

A) L'usine en général
B) Une chaîne de montage particulière
C) L'entrepôt
D) Le point d'expédition et de réception de la marchandise
E) Un chantier de construction
F) Un site

Identifier les lieux et les commodités de l'usine à vérifier. (1)

A) Les sorties de secours
B) Les toilettes
C) Les escaliers
D) L'électricité
E) Le chauffage
F) L'éclairage, l'aération
G) Les ascenseurs
H) Les extincteurs
I) L'équipement et le nécessaire ou trousse de premiers soins

---

Identifier les critères de la disposition des équipements à respecter dans l'inspection. (2)

A) Solidité des agencements
B) Respect de la méthode de disposition
C) Efficacité

Identifier les types de matériel à vérifier. (1)

A) L'équipement d'une chaîne de montage
B) Matériaux lourds
C) Matériels
D) Outils utilisés dans l'usine

S'assurer que les normes d'entretien du matériel et de l'équipement sont appliquées. (3)

A) Entretien régulier
B) Réparation mineure
C) Recours aux spécialistes
D) Remplacement partiel ou total
E) Manipulation
F) Déplacement
G) Ajustement périodique
H) Inspection périodique des stocks, équipement, matériel ou autres

---

Faire des inspections dans l'usine. (4)

A) Rencontre avec le responsable de l'usine
B) Visite de l'usine
C) Évaluation du lieu
   - I- site
   - I- machinerie
   - I- structure
   - V- disposition de l'équipements
   - V- respect des normes de sécurité
D) Rédaction du rapport d'inspection
   - I- date de l'inspection
   - I- lieu de l'inspection
   - I- personnes rencontrées
   - V- site visité
   - V- équipement inspecté
   - I- résultats de l'inspection
     a) conformes
     b) modifications

Développer et appliquer un programme de prévention en sécurité. (4)

A) Prévention et sécurité au travail
B) Définition de l'accident
C) La psychologie de l'accident
D) Le pressentiment des accidents
E) Les accidents et les incidents : causes, genres, conséquences
F) Le concept d'accident de travail
G) Le concept de blessure
H) Quelques théories touchant la prévention des accidents du travail

---

Vérifier l'application du programme de santé et sécurité au sein de l'entreprise. (3)

A) Utilisation du pouvoir du comité pour faire appliquer le programme de sécurité
B) Délégation de pouvoir à une personne
C) Référence à des personnes clés dans les cas difficiles
D) Inspection des lieux de travail

Surveiller l'achat et la distribution d'équipement protecteur à la personne. (2)

A) Le choix et l'utilisation des appareils et équipements de protection
B) Règlement concernant les établissements industriels et commerciaux
C) Le code de sécurité pour les travaux de construction
D) Les règlements relatifs à la sécurité dans les édifices publics
E) Les lois et règlements généraux
F) Les règlements et politiques maison

TITRE : 01-08 PRÉPARATION DE RAPPORT D'ACCIDENT DE TRAVAIL

OBJECTIF : Recueillir et analyser les circonstances d'un accident dans le but d'en rédiger le rapport et de préparer des réclamations

REFERENCE : 01-07 Application du programme de sécurité

Identifier les objectifs d'une enquête. (2)

A) Vérification de la pertinence des faits
B) Évaluation de leur gravité
C) Prise de note des éléments inhérents à un accident
D) Établissement du dossier d'accident

Identifier les informations relatives aux accidents survenus. (1)

A) Renseignements ou indications sur l'accidenté
   - I- nom
   - I- âge
   - I- sexe
   - V- nature du travail
   - V- expérience
B) Lieu de l'accident
C) Responsable de l'accident
D) Causes de l'accident
E) Nature de l'accident
F) État du matériel et de l'équipement ou autres
G) Avec ou sans perte de temps
H) Évaluation des dommages matériels

Grossir un dossier d'accident de nouvelles indications. (3)

A) Identification du dossier
B) Obtention du dossier
C) Consignation au dossier des nouvelles indications
D) Causes et effets de l'accident
E) Solutions aux accidents
F) Fréquence des accidents

Recueillir les données pertinentes d'un accident afin d'en évaluer l'authenticité. (3)

A) Rencontre de l'accidenté
   - I- vérification de son état de santé
   - I- obtention du témoignage de l'accidenté
     a) gravité de la blessure
     b) causes de l'accident
     c) respect des normes de sécurité
     d) lieu de l'accident
   - I- obtention de renseignements personnels
   - V- confrontation des descriptions des responsables, des collègues et de l'accidenté
   - état de l'environnement
B) Rencontre du responsable de l'accidenté
   - I- obtention de la description de l'accident
   - I- obtention de ses impressions ou de ses opinions sur
     a) les causes de l'accident
     b) la gravité de la blessure
     c) le respect des normes de sécurité par l'accidenté
C) Rencontre de quelques collègues
   - I- confrontation des descriptions authentiques en rapport avec celles des collègues
   - I- obtention des impressions de ses collègues quant aux causes de l'accident

---

Identifier le coût de l'accident, exception faite des frais médicaux et des prestations d'assurances. (2)

A) Réparations, remplacement des matériaux et outillages endommagés
B) Rémunération au blessé autre que les prestations de la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail
C) Baisse de la productivité au retour du blessé
D) Rémunération du travail supplémentaire
E) Coût de formation d'un remplaçant
F) Frais médicaux autres que ceux de la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail
G) Temps consacré par les cadres et les commis à l'enquête et au traitement des données

---

Analyser les dossiers d'accidents. (4)

A) Identification des points clés relatifs aux accidents
B) Vérification de la pertinence de ces points
C) Évaluation des points clés

Rédiger un rapport d'accident. (4)

A) Description
   - I- de l'accidenté
     a) nom
     b) âge
     c) sexe
     d) fonction
     e) années d'expérience
   - I- du lieu de l'accident et de l'état des lieux
   - I- du travail de l'accidenté
     a) manuel
     b) intellectuel
     c) matériel ou équipement utilisés
     d) normes de sécurité exigées
     e) dextérité requise
   - V- de l'accident
   - V- des causes de l'accident
     a) faits décrits par l'accidenté
     b) faits décrits par ses collègues
     c) faits décrits par le responsable
   - I- de l'état de l'accidenté
   - I- des coûts à payer
     a) relatifs à l'accidenté
     b) relatifs au matériel (machines) ou à l'équipement
     c) relatifs à l'usine ou à l'entreprise
B) Analyse des causes de l'accident
   - I- fortuites

- I- dérogation aux normes de sécurité
- I- sécurité insuffisante
- V- matériel ou équipement désuets
- V- état délabré de l'usine
- I- conditions hygiéniques douteuses
- I- conditions de travail douteuses
  a) radiations
  b) chaleur
  c) froid
  d) bruit
  e) poussière
  f) lumière
  g) gaz

C) Évaluation de l'impact de l'accident
- I- sommes engagées
- I- intervention de la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail
- I- action du syndicat
- V- opinion publique

D) Recommandations relatives à l'accident
- I- modifications des normes de sécurité
- I- renouvellement du matériel et de l'équipement
- I- amélioration de l'état de l'usine
- V- amélioration des conditions de travail
- V- amélioration des conditions hygiéniques

Remplir un formulaire de réclamation destiné à la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail. (3)

A) Renseignements concernant le réclamant
- I- nom, adresse
- I- numéro d'assurance sociale
- I- numéro de l'employeur

B) Description de l'accident et date de l'abandon du travail
C) Salaire réalisé au cours des cinq semaines précédentes
D) Mention de la responsabilité d'un tiers (dans l'accident)
E) Signatures de l'employeur et de l'employé (si possible)

UNITE MODULAIRE : 01-09

TITRE : 01-09 ORGANISATION DE SESSIONS DE FORMATION

OBJECTIF : Répondre aux besoins de formation et de perfectionnement du personnel par l'organisation de sessions de formation

REFERENCE : 01-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

---

Identifier les besoins du personnel. (1)

A) Le manque de motivation et l'insatisfaction au travail
B) Le problème de la sécurité et des conditions de travail
C) Le contenu d'une convention collective
D) Le principe de base de la gestion
E) Les relations humaines au travail
F) La formation des employés ou de la main-d'oeuvre dans un domaine précis

---

Identifier les différentes applications d'un programme de formation. (1)

A) Accroissement de la production
B) Amélioration de la qualité
C) Diminution des coûts de production
D) Prévention des accidents de travail
E) Amélioration du moral des employés
F) Diminution des mouvements de la main-d'oeuvre
G) Amélioration des communications
H) Compréhension des politiques générales
I) Prévention des plaintes et des griefs
J) Coopération entre la main-d'oeuvre et l'administration
K) Utilisation maximale des talents et des habiletés des personnes

---

Distinguer les étapes d'un programme de formation. (2)

A) Traduction des besoins en contenus et programmes
   - choix des responsables
     a) responsables hiérarchiques
     b) service du personnel
     c) conseillers externes
   - identification des objectifs des programmes
     a) contenu
        1- connaissances
        2- habiletés
        3- attitudes
     b) niveau du contenu de formation établi en fonction
        1- de l'emploi
        2- des aptitudes de l'apprenant
        3- du temps disponible
        4- de l'analyse coût/bénéfice
     c) choix des programmes
        1- programmes existants
        2- faits sur mesure
        3- durée de leur réalisation
B) Évaluation des coûts
   - formation interne
     a) frais fixes
     b) frais variables
        1- documentation
        2- rémunération d'instructeurs occasionnels
        3- rémunération des apprenants
   - formation externe
     a) frais de scolarité
     b) frais de déplacement
     c) frais de séjour
     d) rémunération des apprenants
C) Organisation de la formation
   - choix des organismes de formation
   - choix des méthodes pédagogiques
   - identification des modes d'évaluation
   - planification détaillée
     a) disponibilité des salles
     b) disponibilité des apprenants
     c) disponibilité des personnes ressources
     d) disponibilité des chambres
     e) disponibilité du matériel didactique

Identifier les critères de sélection d'organismes de formation. (1)

A) Modalités
   - l- pédagogie
   - l- horaire
   - l- durée
B) Garantie de la qualité
   - l- expérience en formation
   - l- expérience dans la matière à enseigner
C) Disponibilités des ressources internes ou externes

Identifier les qualités d'un bon instructeur. (1)

A) La connaissance parfaite de la matière à enseigner
B) L'habileté à se mettre à la place de l'apprenant
C) Le climat d'amitié à développer et l'intérêt réel porté à la formation de l'apprenant
D) Une grande patience
E) La connaissance des étapes du programme de formation
F) L'habileté à s'exprimer clairement
G) L'habileté à comprendre et à mettre à exécution le programme de formation

---

Étudier les demandes des employés. (4)

A) Besoins à satisfaire
B) Pertinence et urgence des besoins
C) Ressources offertes
D) Contenu à donner
E) Recommandations

Définir la notion de plan d'études. (2)

A) Instrument didactique
B) Instrument pour les activités d'apprentissage
C) Élément contractuel définissant les responsabilités
   - - du moniteur
   - - de l'apprenant

Caractériser le contenu du plan d'études ou du cours. (2)

A) Objectifs généraux
B) Objectifs spécifiques
   - I- comportementaux
   - I- précis
C) Contenu du cours schématisé
D) La méthodologie
E) Les modes d'évaluation
F) La bibliographie

Déterminer les étapes d'une leçon. (2)

A) Préparation de l'élève
   - I- climat de détente
   - I- définition de la tâche
   - I- identification des connaissances acquises
   - V- motivation des élèves
   - V- dispositions physiques appropriées
B) Présentation de la matière
   - I- définition, démonstration et illustration d'une seule chose à la fois
   - I- accent mis sur les choses importantes
   - I- explications, ses raisons d'être
   - V- respect du rythme des élèves
   - V- répétition de la démonstration
   - I- interrogation des élèves

Identifier les caractéristiques d'un objectif d'enseignement. (2)

A) Vérifiable et mesurable
B) Réalisable
C) Univoque et précis
D) Motivant

Identifier le mode d'élaboration de l'objectif général du cours. (2)

A) Description globale du contenu
B) Information sur les
   - I- intentions du moniteur
   - I- prétentions de la discipline
C) Niveau d'apprentissage à atteindre
   - I- information
   - I- sensibilisation
   - I- maîtrise
D) Situation du cours
   - I- dans la discipline
   - I- dans un ensemble

Identifier le mode d'élaboration des objectifs spécifiques du cours. (2)

A) Internes
   - I- expression du produit d'une activité d'apprentissage
   - I- précision de conditions de réalisation du comportement
   - I- critère de performance
   - V- intentions du moniteur
B) Externes
   - I- objectif réaliste
   - I- objectif cohérent (dont les éléments se tiennent)

Caractériser les principales méthodes pédagogiques. (2)

A) L'exposé
B) Le remue-méninges (le brain-storming)
C) Les séminaires
D) Les études de cas et d'incidents
E) Les démonstrations
F) La classe-enquête
G) La simulation
H) La lecture
I) Les jeux
J) L'enseignement micro-gradué
K) Psycho et sociodrame
L) Le groupe de sensibilisation
M) L'audiovisuelle
N) L'étude personnelle
O) Le symposium

Choisir la méthodologie en fonction du type de perfectionnement désiré. (3)

A) Acquisition de connaissances
   - I- théoriques
   - I- pratiques
   - I- spécialisées
B) Développement d'habiletés ou de comportements intellectuels
C) Développement d'habiletés ou de comportements
   - I- affectifs
   - I- sociaux
   - I- moraux

Se familiariser avec le support audiovisuel choisi pour animer un groupe. (3)

A) Connaissance du fonctionnement des appareils
B) Démonstrations
C) Essais pratiques

Distinguer les étapes de préparation d'un examen. (2)

A) Sélection de la matière
B) Rédaction des questions
C) Disposition
   - I- nombre de questions
   - I- répartition des questions
   - I- confrontation des questions avec les objectifs du cours
   - V- agencement des questions
D) Rédaction des instructions aux candidats
   - I- durée de l'examen
   - I- outils et documentation
   - I- répartition des points
E) Élaboration de la clef de réponses
   - I- le contenu
     a) les faits
     b) les interrelations
   - I- les points essentiels
   - I- les méthodes que le candidat doit utiliser pour en arriver à la réponse
   - V- la répartition des points
     a) par réponse
     b) par partie de réponse
F) Essai de l'examen à titre d'épreuve
G) Évaluation de l'examen

Identifier les deux qualités essentielles d'un test. (1)

A) Validité
B) Fidélité

Sélectionner un mode d'évaluation de l'apprentissage selon des critères. (3)

A) Les objectifs d'apprentissage
   - I- connaissances
   - I- habiletés
   - I- attitudes
B) La méthode d'enseignement
C) Les contraintes de ressources

Identifier les étapes de l'enseignement de l'activité déterminée. (1)

A) Précision des objectifs à atteindre
B) Sélection et organisation du contenu
C) Sélection et organisation des expériences d'apprentissage
D) Formulation et organisation des stratégies d'enseignement

Identifier les directives émises par les supérieurs. (2)

A) Les objectifs de l'organisme en cause
B) Les objectifs du cours en cause
   - l- spécifiques
   - l- généraux
C) Les ressources
   - l- humaines
   - l- financières
   - l- matérielles
D) La pédagogie du cours
E) La clientèle concernée

Préparer un plan de cours. (5)

A) Spécification des objectifs terminaux
   - l- la tâche à accomplir
   - l- les conditions d'exécution
   - l- le degré d'atteinte de la qualité à acquérir
B) Confection des tests
C) Identification des normes d'entrée au cours
D) Identification des apprentissages
E) Sélection des méthodes et aides pédagogiques
F) Répartition des activités dans le temps

Identifier les éléments d'information à communiquer aux nouveaux employés. (1)

A) Connaissances de l'entreprise
   - historique de l'entreprise
   - genre d'entreprise
   - taille de l'entreprise
   - besoins de l'entreprise
B) Fonction du service
   - activités
   - structure
   - relation des activités avec les autres unités et l'ensemble de l'entreprise
C) Poste de travail
   - description de fonction
   - relation avec les autres fonctions ou unités
D) Politiques et pratiques
   - heures de travail
   - périodes de repos et temps de repas
   - utilisation des feuilles de temps
   - mesures de sécurité
E) Facilités
   - matériel et équipement
   - approvisionnements
   - vestiaire
   - sorties d'urgence
F) Programme de formation
   - objectifs
   - modes de formation

Identifier les facteurs fondamentaux de formation. (1)

A) Les règles et les prescriptions de chaque élément de travail
B) Les mesures de sécurité
C) Les normes de qualité
D) La connaissance des propriétés des matériaux utilisés
E) La conservation de la matière et de l'outillage
F) La prévention des pertes en matière et en temps
G) Le niveau de rendement exigé

Interpréter sous forme de pratiques standard le programme d'entraînement. (2)

A) Les difficultés ou particularités de l'outillage
B) Les étapes d'entraînement
C) Les temps de périodes requis pour chaque étape
D) Les matériaux à utiliser pour l'entraînement
E) Les périodes pour mesurer le degré de progrès
F) Les limites physiques et mentales des opérateurs (maximum et minimum)
G) Les disponibilités en temps à consacrer aux étapes d'entraînement
H) Les possibilités de promotion ou d'avancement pour un travail donné
I) Les coûts de formation
J) Les impératifs pour atteindre rapidement le degré de rentabilité de la formation

---

Faire des démonstrations du travail à accomplir. (4)

A) Fonctionnement du matériel et de l'équipement
B) Enseignement des mouvements et des fonctions à accomplir
C) Surveillance des mouvements du travailleur

Participer aux programmes de formation en prévention. (3)

A) L'accueil des nouveaux employés (incluant mutation)
B) L'information sur la prévention
C) Les séances d'étude sur la prévention
D) La formation en prévention
E) Les lois et règlements généraux
F) Les règlements et les politiques maison

Assurer le suivi du programme de formation. (4)

A) Observation des effets du programme sur le comportement du travailleur
B) Encouragement du travailleur dans ses nouvelles initiatives
C) Détection des points qui doivent continuer à être améliorés et notés
D) Formulation de conseils pratiques
E) Évaluation

Participer à l'amélioration du programme de formation. (4)

A) Détection des points faibles du programme
B) Suggestions en vue d'améliorer le contenu, la pédagogie et l'organisation technique
C) Suggestions de modalités d'intégration des modifications
D) Mise à jour continuelle de ses connaissances et de ses techniques de formation

UNITE MODULAIRE : 01-10

TITRE : 01-10 APPLICATION DE CONVENTIONS COLLECTIVES

OBJECTIF : Appliquer des conventions collectives ou les politiques de gestion du personnel ; analyser les problèmes soulevés et y apporter des solutions

REFERENCE : 01-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

---

Identifier les éléments de contenu du contrat personnel (individuel) de travail. (1)

A) Prestation de travail
- I- obligation de l'employé
  a) nature du travail
  b) loyauté
- I- obligation de l'employeur
  a) travail ou rendement à fournir
  b) conditions favorables et salubres

B) Rémunération
- I- quantité
- I- paiement
- I- protection contre les créances
  a) de l'employé
  b) de l'employeur

Identifier les caractéristiques juridiques d'une convention collective. (2)

A) Entente écrite relative aux conditions de travail conclue entre :
- une ou plusieurs associations accréditées
- un, plusieurs ou une association d'employeurs

B) Durée limitée ou déterminée
C) Liaison de tous les employés
D) Représentation exclusive de tous les salariés par l'association

---

Identifier les organismes qui ont juridiction en matière de travail ainsi que leur rôle respectif. (2)

A) Québécois
- tribunal du travail
- commissaire du travail
- arbitre de griefs
- agent d'accréditation
  a) arbitre de différent
  b) conciliateur
- - fédéraux
  a) conseil des relations ouvrières
  b) arbitre de griefs
  c) commissaire conciliateur
  d) conciliateur
  e) conseil d'arbitrage

B) Tribunaux de droit commun
- - civil
- - pénal

Différencier les éléments juridiques relatifs à l'exécution du contrat personnel de travail. (2)

A) Quant au mode d'extension
- - contrat de durée déterminée
- - contrat de durée indéterminée

B) Quant au recours en cas d'inexécution
- - recours de l'employeur
  a) exécution en nature
  b) dommages et intérêts
- - recours de l'employé
  a) travail
  b) salaire
  c) dommages et intérêts

Définir les droits que l'accréditation confère au syndicat. (2)

A) Droit exclusif et obligation de représenter tous les salariés
B) Droit de conclure une entente concernant les relations de travail
C) Droit de recourir à la grève

Différencier les droits de l'employé, de l'employeur et du groupement syndical. (2)

A) Protection de l'employé
- - législation fédérale
  a) étendue de la protection
  b) forme de protection
- - législation québécoise
  a) personne protégée
  b) objet de la protection
  c) forme de la protection

B) Protection du groupement syndical
- - législation fédérale
- - législation québécoise

C) Protection de l'employeur
- - liberté d'association
- - liberté d'entreprise

Distinguer les éléments essentiels de l'extension juridique des conventions collectives. (2)

A) Adoption du décret
- I- nature de décret
- I- convention originale
- I- procédure d'extension juridique

B) Effets du décret
- I- caractère minimal et d'ordre public
- I- champ d'application
  a) le salarié
  b) l'employeur

C) Le contenu du décret
- I- décret ordinaire
- I- décret de la construction

Distinguer les divers facteurs pouvant affecter une négociation. (2)

A) Positions inflexibles
B) Possibilité de grève
C) Possibilité de lock-out

D) Sabotage
E) Absence de représentation d'une partie en cause
F) Possibilité d'intervention gouvernementale
G) Application de diverses lois
H) Environnement
I) Économie nationale
J) Orientation propre de la compagnie
K) Situation financière de l'employeur
L) Opinion publique
M) Force ou faiblesse de l'exécutif syndical
N) Situation de l'employeur par rapport au marché

Identifier les parties en cause. (1)

A) Le représentant syndical
B) L'exécutif syndical
C) Le comité syndical de négociation
D) Le comité patronal de négociation
E) Le porte-parole patronal
F) Le conciliateur
G) L'arbitre

Différencier les sortes de points de vue des parties en cause. (2)

A) Quant à l'orientation de la nouvelle convention collective
B) Quant aux diverses demandes ou offres proposées
   - I- hausse des salaires
   - I- indexation au coût de la vie
   - I- conditions de travail
   - V- avantages sociaux
   - V- diminution d'heures de travail
   - I- réorientation des politiques de la compagnie
   - I- litiges graves
C) Quant aux limites acceptables, points non négociables
D) Quant aux idéologies défendues

Distinguer la nature des discussions. (2)

A) Pourparlers en vue de négocier une nouvelle convention collective
B) Réévaluation de l'ancienne convention collective
C) Nouvelle clause apportée à l'ancienne convention collective
D) Dérogation à la convention collective actuelle
E) Règlement d'un grief important

Identifier les types d'informations ou de conseils généralement demandés. (1)

A) Sur la compagnie en général
B) Sur les politiques en matière de personnel de la compagnie
C) Sur les salaires
D) Sur la méthode du calcul des salaires, (à l'heure, à la semaine, à toutes les deux semaines, au mois)
E) Sur les possibilités d'affectation
F) Sur les emplois disponibles ou les nouveaux emplois
G) Sur les avantages sociaux
H) Sur les cours de formation, les stages
I) Sur l'accord de subventions aux études
J) Sur les promotions ainsi que sur les critères d'acceptation
K) Sur les critères de sélection à un poste ainsi que sur les méthodes d'évaluation
L) Sur les congés officiels et autres (congés de maladie, de maternité)
M) Sur le licenciement
N) Sur les impôts sur le revenu à payer (provincial, fédéral) ainsi que sur les autres taxes ou assurances
O) Sur une tâche ou sur un emploi précis
P) Sur les périodes de probation à une tâche
Q) Sur les politiques d'emploi du temps supplémentaire
R) Sur les heures de travail
S) Sur les politiques de rotation des heures de travail

Identifier les clauses importantes à surveiller. (1)

A) Sécurité d'emploi
B) Aspect salaire / indexation
C) Politique de règlement des griefs
D) Conditions d'emploi
E) Droit de gérance
F) Changements technologiques

Distinguer les principaux motifs des problèmes soulevés au service du personnel. (2)

A) Analyse et évaluation des emplois
B) Méthode de recrutement
C) Méthode de sélection
D) Méthode d'entretien
E) Méthode de formation
F) Politique de rémunération
G) Problème de motivation des employés
H) Méthode d'affectation
I) Méthode d'évaluation du rendement, des performances
J) Problème d'absentéisme
K) Politique de promotion
L) Problème de sécurité au travail
M) Conditions de travail
N) Méthodes de règlements des griefs
O) Politique de négociation
P) Méthode d'enquête suite à un problème soulevé
Q) Application des conventions collectives
R) Tests d'aptitudes ou autres
S) Outils utilisés
T) Méthodes de classement des dossiers du personnel

Identifier les moyens de vérifier l'application de la convention collective. (1)

A) Identification des responsables à rencontrer
   - I- contremaîtres
   - I- agent du personnel
   - I- représentants patronaux
   - V- représentants syndicaux
B) Organisation des rencontres
   - I- hebdomadaire
   - I- bihebdomadaire
   - I- mensuelle
   - V- trimestrielle
   - V- semestrielle
C) Discussion avec les personnes responsables
   - I- étude des comptes rendus de la situation
   - I- échange de comptes rendus
   - I- analyse des problèmes

Distinguer les sources de législation de travail. (2)

A) La loi des établissements industriels et commerciaux
B) La loi des bureaux de placement
C) Les codes du travail (Québec et Canada)
D) Loi sur la santé et la sécurité du travail
E) Loi des décrets de convention collective
F) Loi sur les relations de travail dans la fonction publique
G) Loi sur les relations de travail dans l'industrie de la construction
H) Loi des syndicats professionnels
I) Loi des syndicats ouvriers
J) Charte de la langue française
K) Charte des droits et liberté de la personne
L) Loi sur la Fête nationale
M) Loi sur les normes de travail
N) Loi assurant l'exercice des personnes handicapées
O) Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'oeuvre
P) Loi sur le ministère de la Main-d'oeuvre et Sécurité du revenu

---

Identifier tous les détails pertinents liés au grief présenté. (1)

A) Personne qui se sent concernée par un grief
B) Contenu de la plainte
C) Dates de l'événement
D) Coordonnées

Identifier les pouvoirs ainsi que leurs limites. (2)

A) Pouvoirs liés aux lois du travail (normes et politiques à appliquer)
B) Pouvoirs en fonction des responsabilités au sein de l'organisation

---

Appliquer la convention collective ou les politiques de direction du personnel. (3)

A) Recours au pouvoir pour faire respecter les contrats
B) Référence à une personne compétente dans le domaine

Identifier les types de transactions pouvant affecter la paye d'un employé. (1)

A) Promotion
B) Heures supplémentaires
C) Compensation de vacances
D) Boni
E) Avancement statuaire

Identifier les avantages sociaux à administrer. (1)

A) Ceux de la convention collective
B) Ceux de la loi sur les normes du travail
C) Ceux des décrets

Transmettre au service approprié les transactions de paye ou d'avantages sociaux. (1)

A) La nature de la transaction
B) Le formulaire approprié

Distinguer les différents moyens d'évaluer les points de vue des parties. (2)

A) Identification des divers points de vue et propositions
B) Vérification de la pertinence de ces points de vue
   - I- consultation d'experts, de conseillers ou de rapports d'enquêtes, de travaux de recherche
   - I- consultation des lois
     a) Code canadien et Code du travail du Québec
     b) loi sur la santé et la sécurité au travail
     c) loi des décrets de la convention collective
     d) loi sur les relations du travail dans la fonction publique
     e) loi sur les relations du travail dans l'industrie de la construction
     f) loi des syndicats professionnels
     g) loi des syndicats ouvriers
     h) loi sur les normes du travail
     i) chartes des droits et liberté de la personne
     j) loi sur la Fête nationale
     k) loi assurant l'exercice aux personnes handicapées
     l) Charte de la langue française
     m) loi sur la formation et la qualification de la main-d'oeuvre
C) Analyse des écarts entre les points de vue
   - I- justification des écarts
   - I- réduction des écarts
D) Formulation d'une voie d'action
   - I- adoption de l'attitude patronale
   - I- adoption de l'attitude syndicale
   - V- compromis
   - V- politique conservatrice
   - I- attitude d'irrecevabilité

Analyser les problèmes soulevés dans l'application de la convention. (4)

A) Vérification de la pertinence du problème et de son existence réelle, et communication avec les parties
B) Évaluation du problème
   - I- gravité du problème
   - I- urgence du problème
   - I- conséquences du problème
   - V- causes du problème
C) Référence à des personnes compétentes afin d'obtenir de l'aide
D) Référence à des cas passés similaires aux problèmes actuels
E) Référence à des travaux de recherche, à des articles traitant du problème à résoudre

---

Proposer des solutions conformes aux lois du travail et aux intérêts des parties en cause. (5)

A) Application des lois dans le processus décisionnel
B) Adoption d'un point de vue après évaluation
C) Application des pouvoirs qui lui sont conférés par les responsables de l'organisme
D) Proposition d'une voie d'action
   - I- délai nécessaire pour faire une étude approfondie des demandes
   - I- délai nécessaire pour consulter d'autres personnes
   - I- délai nécessaire pour répondre aux demandes
   - V- réponse immédiate aux demandes
   - V- autres solutions

Résoudre par négociation les points litigieux avec les parties en cause. (5)

A) Selon son expérience des négociations
   - compréhension de la stratégie et des limites permises de l'adversaire
   - compréhension des faiblesses de l'adversaire
   - compréhension de nos forces et faiblesses et des limites permises
   - compréhension des moyens de pression que peut utiliser l'adversaire (grève, lock-out, recours aux lois)
   - connaissance des législations spécifiques
     a) Code canadien du travail
     b) loi des décrets de la convention collective
     c) loi sur les relations de travail
     d) loi sur les syndicats ouvriers
     e) loi des syndicats professionnels
   - aptitude à utiliser les moyens de pression existants
   - aptitude à communiquer et à convaincre l'adversaire
   - aptitude à faire des compromis tout en respectant les limites permises
   - aptitude à travailler sous pression
B) Selon les directives précises des supérieurs
   - respect des directives
   - attitude de prise de position précise
C) Selon la nature et le degré de complexité des points litigieux
   - jugement
   - logique
   - aptitude à négocier

Transmettre les informations sur un ou des articles d'une convention collective de travail dans la préparation d'horaires, de mésentente au sujet d'exigences ou de conditions de travail, ou pour toute autre information. (3)

A) Identification de la convention collective actuellement en vigueur
B) Identification de la section pertinente
C) Référence à la table des matières

D) Identification de l'article pertinent
E) Lecture de l'article ou des articles pertinents
F) Interprétation de ces articles au besoin

Participer à une séance d'arbitrage. (3)

A) Écoute des requêtes, plaintes, admissions, allégations et objections
B) Discussions préliminaires
C) Résolution immédiate de certaines questions
   - - selon son expérience
   - - selon son jugement
   - selon l'importance des problèmes et la possibilité de les résoudre
D) Propositions et allégations (défense)
E) Audition des parties
F) Interrogatoires
G) Plaidoiries

UNITE MODULAIRE : 01-11

TITRE : 01-11 ANALYSE DES EMPLOIS

OBJECTIF : Recueillir les données relatives à l'analyse des emplois et en faire la la description

REFERENCE : 01-01 Description de l'entreprise et des relations de travail

---

Identifier le contenu d'une description d'emploi. (1)

A) L'identification de l'emploi
B) Sa description sommaire
C) Ses tâches et opérations

Différencier les usages de l'analyse d'emploi. (2)

A) Planification des ressources humaines
   - I- recrutement
   - I- affectation
   - I- précision
B) Évaluation
   - I- du personnel
   - I- des emplois
C) Amélioration des relations
   - I- collectives (employeurs/employés)
   - I- personnelles (règlement de doléances)
D) Amélioration de l'efficacité
E) Amélioration des conditions de travail
   - I- risques
   - I- ambiance

Distinguer les trois grandes étapes du processus de l'analyse d'emploi. (2)

A) Le relevé des informations
   - I- que fait le travailleur ?
   - I- comment le fait-il ?
   - I- pourquoi ?
B) La description
   - I- faite par le titulaire ou l'analyste
   - I- vérification des conditions auprès du titulaire et de son patron ou d'un autre expert
   - I- contenu
     a) identification de l'emploi
     b) description sommaire
     c) relevé des tâches
C) Les caractéristiques de l'emploi

Identifier les caractéristiques de l'analyse d'emploi. (2)

A) Décomposition des faits
B) En vue de la description
C) Identification des activités du travailleur, des exigences du travail, des circonstances de l'exercice de l'emploi
D) Comportant quatre questions : quoi ? comment ? pourquoi ? que nécessite le travail de la part du titulaire ?

Différencier les quatre questions fondamentales auxquelles l'analyse d'emploi doit répondre. (2)

A) Ce que fait le travailleur ?
   - I- activités physiques
   - I- activités mentales nécessaires pour diriger ses propres activités ou celles des autres
B) Comment il le fait ?
   - I- les méthodes de travail
   - I- les machines, les outils, les matériaux, les instruments de mesure utilisés
   - I- les normes, les pratiques
   - V- les calculs, les formules, les instructions
   - V- le jugement, l'esprit de décision
C) Pourquoi il le fait ?
   - I- l'objet de l'activité
   - I- les liens entre une tâche, une opération et les autres
D) Ce que son travail comporte
   - I- comme connaissances
   - I- comme habiletés
   - I- comme aptitudes particulières

Identifier les caractéristiques d'un geste, d'une opération, d'une tâche, d'un poste de travail dans une analyse d'emploi. (2)

A) Geste
   - I- observable
   - I- exécuté par un membre du corps
   - I- en vue de l'accomplissement d'une opération
B) Opérations
   - I- constituantes d'une tâche
   - I- physiques ou mentales
   - I- exigeant des connaissances, des habiletés et des aptitudes
C) Tâche
   - I- constituante d'une fonction de travail, d'un poste ou d'un emploi
   - I- requérant un effort physique ou mental
   - I- composée d'une série d'opérations
   - V- son résultat pouvant être utilisé par une personne autre que le titulaire
D) Poste de travail
   - I- un ensemble de tâches, de devoirs et de responsabilités
   - I- exigeant des habiletés, des connaissances et des aptitudes
   - I- concernant un travailleur
   - V- personnel (à un endroit donné)
E) Emploi
   - I- un ensemble de tâches, devoirs et responsabilités
   - I- exigeant des habiletés, des connaissances
   - I- se situant dans une organisation pouvant regrouper plusieurs postes
F) Fonction de travail
   - I- un ensemble de tâches, de devoirs et de responsabilités
   - I- exigeant des habiletés, connaissances et aptitudes
   - I- se situant dans une économie nationale pouvant se retrouver au sein de plusieurs organisations
   - V- moins spécifique qu'un emploi

Distinguer les critères qui servent à reconnaître une analyse d'emploi. (2)

A) La liste des tâches peut être lue et comprise par un profane
B) La phrase commence par un verbe actif, au présent et à la troisième personne du singulier
C) Utilisation de termes précis
D) Précision dans les quantités, les poids et mesures
E) Les tâches liées les unes aux autres
F) Emploi de titres indicatifs frappants
G) Le regroupement des tâches est fait selon
   - I- l'ordre chronologique
   - I- l'ordre du processus de transformation du matériau
   - I- l'ordre de la formation concernée
H) Estimation du pourcentage de temps consacré à chaque tâche

---

Distinguer les moyens de recueillir les données d'une analyse d'emploi. (2)

A) Le mode de cueillette
   - I- questionnaire conçu à cet effet
   - I- protocole des entrevues
     a) experts
     b) titulaire
     c) dirigeants
     d) entreprise
   - I- observation
     a) visuelle
     b) sur film
     c) sur bande magnétoscopique
B) Les types de questions
   - I- ouvertes
     a) journal ou registre quotidien
     b) essai où le titulaire décrit son travail
   - I- analyse statistique
C) Le contenu du travail
   - I- axé sur le titulaire
   - I- axé sur le travail en question
   - I- axé sur l'objectif à atteindre

Identifier les caractéristiques d'un questionnaire. (2)

A) La présentation du questionnaire
B) Le questionnaire doit être assez court pour ne pas en provoquer le rejet
C) Le questionnaire doit soutenir l'intérêt du lecteur
D) On adopte l'ordre psychologique des questions
E) Les questions sont univoques, précises
F) Pas de questions tendancieuses
G) La question ne doit pas gêner la personne qui répond
H) Le questionnaire doit viser un but précis

Distinguer les étapes de rédaction d'un questionnaire ou d'un protocole d'entretien. (2)

A) Teneur des informations à recueillir
B) Décisions à prendre sur le type de questions
C) Rédaction d'une première version
D) Révision entière des questions
E) Faire passer un prétest
F) Effectuer les corrections

Construire un questionnaire sur une analyse d'emploi. (5)

A) Identification des objectifs à atteindre
B) Décision quant aux données à recueillir
C) Décision quant au type de questionnaire
D) Rédaction d'un questionnaire préliminaire
E) Révision du questionnaire
F) Le soumettre à un prétest
G) Correction à apporter
H) Rédaction du questionnaire dans sa version définitive

Sélectionner le meilleur moyen de relever les informations d'une analyse d'emploi. (3)

A) Selon la nature du travail
   - I- durée du cycle de travail
   - I- travail physique, manuel
B) Selon certaines caractéristiques des travailleurs
   - I- facilité d'expression verbale et écrite des titulaires
   - I- réticences de la part des titulaires
C) Selon les coûts engagés

Étudier la nature des besoins d'une analyse d'emplois et de postes de travail. (4)

A) Évaluation de l'emploi
B) Classification de l'emploi
C) Sélection du personnel
D) Formation du personnel
E) Identification des conditions de travail dangereuses ou inefficaces
F) Mise à jour de l'emploi
G) Postes nouveaux à créer
H) Postes imprécis
I) Structuration du personnel de la compagnie
J) Modification de l'organigramme du personnel
K) Identification d'un problème précis

Recueillir les données relatives à l'analyse des emplois, des postes de travail et tâches. (3)

A) Identification de l'objectif de l'analyse
B) Application de la méthode de cueillette choisie
C) Identification des sources de documentation pouvant être utiles

---

Rédiger les descriptions qui donnent la nature, l'objet et la manière d'exécuter le travail. (3)

A) Application des différents critères identifiés
B) Réponse aux quatre questions fondamentales auxquelles l'analyse d'emploi doit se référer

UNITE MODULAIRE : 01-12

TITRE : 01-12 ÉVALUATION DES EMPLOIS

OBJECTIF : Évaluer les emplois d'une entreprise et effectuer des enquêtes salariales
A) Évaluation et hiérarchisation des emplois
B) Réalisation d'enquêtes salariales

REFERENCE : 01-11 Analyse des emplois

A) ÉVALUATION ET HIÉRARCHISATION DES EMPLOIS

Différencier les usages de l'évaluation des emplois. (2)

A) Pour l'établissement d'une rémunération équitable au sein de l'entreprise
B) Comparaison de la rémunération des emplois au sein d'une entreprise avec celle des autres employeurs pour la même fonction
C) Évaluation, comparaison et contrôle de la rémunération d'une façon plus précise
D) Diminution des doléances et simplification des négociations salariales

---

Distinguer les problèmes communs aux différentes méthodes d'évaluation des emplois. (2)

A) Défaut de la mise au point des échelles et des techniques de cotation
B) Formation des évaluateurs
   - I- compréhension, appréciation et étude des faits
   - I- connaissance de l'échelle d'évaluation
   - I- connaissance des erreurs à lever
     a) effet de halo
     b) différence de sévérité des juges
     c) tendance à l'indulgence systématique
     d) tendance à coter moyennement
     e) tendance à surévaluer ou à sous-évaluer systématiquement un facteur
   - V- contrôle des évaluations
     a) comparaison des postes appartenant à un même service
     b) comparaison des postes ayant la même cotation selon un facteur donné
     c) comparaison des postes de même nature
     d) comparaison des postes en fonction de leur évaluation globale

---

Différencier les systèmes de base d'évaluation des emplois. (2)

A) Système non quantitatif
   - I- classement hiérarchique ou de rangement
   - I- classification par catégorie
B) Système quantitatif factoriel
   - I- comparaison par facteurs
   - I- système par points
C) Méthode des capacités fondamentales ou des aptitudes de base
D) Méthode de Jacques Ims - 'Span of Discretion'
E) 'Cluster analysis'

Distinguer les conditions de réussite pour l'établissement d'un système d'évaluation d'emplois. (2)

A) Garantie que les titulaires ne subissent aucune baisse de traitement
B) Participation du personnel à l'établissement et au fonctionnement du système

---

Distinguer les avantages et les inconvénients du système par points d'évaluation des emplois. (2)

A) Avantages
   - I- le système est le plus répandu
   - I- il est simple à comprendre
   - I- les points sont des valeurs simples à convertir en classes ou groupes de salaires
   - V- relativement objectif car il inclut le jugement sur plusieurs aspects d'un même emploi
   - V- l'usage lui confère une plus grande exactitude
   - I- plus grande acceptation de la part des parties
B) Inconvénients
   - I- complexe à développer
   - I- long à établir
   - I- les détails du plan sont difficiles à expliquer

Identifier les caractéristiques de l'évaluation des emplois par le système de points. (2)

A) Choix et description des facteurs d'évaluation (de rémunération)
B) Pondération des facteurs
C) Choix et définition de degrés au sein de chaque facteur
D) Détermination des écarts entre les degrés
E) Évaluation de chaque emploi en rapport avec chaque facteur
F) Conversion des degrés en points et addition de ces derniers
G) Classement ou regroupement des emplois ayant sensiblement le même nombre de points

---

Différencier les étapes de l'évaluation des emplois à l'aide du système de points. (2)

A) Détermination des types d'emplois à hiérarchiser
B) Vérification de toutes les descriptions et de leur mise à jour
C) Cueillette des descriptions
D) Choix et formation d'une commission d'évaluation représentative de toute l'organisation
E) Choix des facteurs de rémunération
F) Description des facteurs
G) Description des degrés
H) Pondération des facteurs
   - - méthode statistique
   - - jugement de la commission
I) Détermination du nombre total de points et leur répartition en facteurs et en degrés
J) Rédaction du manuel de hiérarchisation des emplois
K) Évaluation et hiérarchisation des emplois

Distinguer les avantages et les inconvénients de la méthode du rangement ou du classement hiérarchisé des emplois. (2)

A) Avantages
   - I- système le plus simple
   - I- système le moins onéreux du point de vue temps et argent
   - I- méthode qui élimine l'aspect personnalité, qui devient plus objectives que la détermination traditionnelle des taux
   - V- méthode qui permet une comparaison grossière avec les emplois externes à l'entreprise
   - V- sa simplicité ne donne pas l'allure d'un système scientifique
   - I- certains syndicats la privilégient parce qu'elle laisse plus de manoeuvre aux négociations collectives

B) Inconvénients
   - I- aucun évaluateur ne peut être familier avec tous les emplois
   - I- l'évaluation globale des emplois ne peut donner une évaluation précise
   - I- le rang est susceptible d'être changé par le taux actuel ou d'autres facteurs
   - V- elle comporte le risque de prendre pour acquis que les intervalles entre les rangs soient égaux
   - V- elle est très sommaire
   - I- son appréciation est plus souvent fondée sur une impression personnelle que sur des critères objectifs

---

Identifier les caractéristiques du système d'évaluation des emplois appelé le classement hiérarchique ou rangement. (2)

A) Relevé des emplois
B) Classement des emplois du plus au moins exigeant
C) Facteur ou ensemble de facteurs pris collectivement à titre de critères
D) Système approprié aux petites entreprises
E) Système approprié là où il est facile de catégoriser les emplois
F) Système approprié là où les emplois sont peu nombreux

Différencier les étapes de l'évaluation des emplois par la méthode de rangement. (2)

A) Vérification de toutes les descriptions et de leur mise à jour
B) Cueillette des descriptions
C) Choix et formation d'une connaissance d'évaluation représentative de toute l'organisation
D) Choix et rangement d'emplois clefs qui serviront de jalons pour évaluer les autres emplois
E) Rangement de tous les emplois par comparaison avec le rangement des emplois clefs
F) Prévision du rangement et entente sur les divergences

Distinguer les avantages et les inconvénients de la méthode d'évaluation des emplois appelée classification par catégorie. (2)

A) Avantages
   - I- tendance des employés à catégoriser les emplois
   - I- constitution automatique des classes

B) Inconvénients
   - I- difficulté de rédiger des catégories
   - I- absence d'évaluation précise sur l'importance des différences de valeur existant entre les postes
   - I- évaluation souvent fondée davantage sur une impression personnelle que sur des critères objectifs
   - V- évaluation globale des emplois ne pouvant donner une évaluation exacte

---

Identifier les caractéristiques du système d'évaluation des emplois appelé classification par catégorie. (2)

A) Raffinement de la méthode dite du rangement
B) Classes ou catégories
C) Emplois non hiérarchisés au sein des classes ou catégories
D) Description servant normalement de guide dans la classification
E) Classes comportant une description rédigée à l'aide de quelques facteurs de rémunération

---

Différencier les étapes de l'évaluation des emplois par la méthode de la classification par catégorie. (2)

A) Vérification de toutes les descriptions et de leur mise à jour
B) Cueillette des descriptions
C) Détermination du nombre de catégories d'emplois
D) Préparation et rédaction des descriptions de catégories
E) Choix et formation d'un comité d'évaluation représentatif de l'organisme
F) Choix d'emplois clefs de chaque catégorie qui serviront de jalons pour l'évaluation des autres emplois
G) Évaluation, et affectation des autres emplois à une catégorie, sans égard à leur rang au sein d'une catégorie, en comparant chaque emploi à la description de la catégorie et ses emplois clefs
H) Prévision de l'évaluation et entente sur les divergences

Distinguer les avantages et les inconvénients du système de comparaison par facteurs d'emplois. (2)

A) Avantages
   - I- il se fait à la mesure de l'organisation
   - I- le nombre restreint de facteurs évite leur chevauchement
   - I- l'évaluation en numéraire évite la conversion des valeurs abstraites en points
   - V- une fois la comparaison établie, elle est facile à utiliser

B) Inconvénients ou limites
   - I- hypothèse que les emplois clefs comportent une rémunération équitable
   - I- système complexe à bâtir et à expliquer
   - I- complexité impliquant une administration coûteuse en temps
   - V- hypothèse que les taux de rémunération des emplois clefs demeurent proportionnels

---

Identifier les caractéristiques du système de comparaison par les facteurs d'évaluation des emplois. (2)

A) Combinaison du système de rangement et du système par points
B) Évaluation et regroupement en numéraire
C) Évaluation et hiérarchisation se faisant par rapport aux emplois clefs et à d'autres emplois déjà évalués

---

Différencier les étapes du système de comparaison par les facteurs d'évaluation des emplois. (2)

A) Identification des facteurs
B) Vérification de toutes les descriptions, de leur mise à jour et des caractéristiques rédigées en fonction des facteurs retenus
C) Choix des emplois clefs ou repérés
   - I- emplois non exposés à des interprétations divergentes
   - I- emplois dont la rémunération est jugée unanimement équitable
     a) interne
     b) externe
   - I- emplois représentatifs des niveaux hiérarchiques et de leurs catégories
   - V- le nombre est fonction du nombre et de la variété d'emplois
   - V- classement des emplois clefs sous chacun des facteurs d'évaluation
   - I- fractionnement du salaire horaire entre les facteurs et les nouveaux classements des emplois clefs par valeur monétaire

Distinguer les inconvénients et les limites de l'évaluation et de la hiérarchisation des emplois. (2)

A) Changement dans le contenu des emplois pouvant impliquer un changement dans la valeur relative
B) Réévaluation de plusieurs emplois pouvant occasionner des déboursés supplémentaires considérables
C) Jugement humain primordial
D) Travail coûteux dérangeant les gens

Identifier les caractéristiques de la hiérarchisation des emplois. (2)

A) Détermination de la valeur relative des emplois
B) Base d'un système pour établir une rémunération équitable
C) Facteurs de rémunération
D) Système rationnel qui sert de moyen de communication
E) Solution adéquate à l'évaluation et à la hiérarchisation des emplois
F) Mécanisme qui facilite l'intégration de nouveaux emplois
G) Source d'information pour la formation, l'affectation, le recrutement, la sélection et la planification des ressources humaines
H) Contribution aux banques de données salariales
I) Identification rapide d'écarts dans les taux de rémunération

Différencier les étapes préparatoires à la hiérarchisation des emplois. (2)

A) Institution d'une commission paritaire préliminaire comprenant des représentants du personnel, des cadres et du service du personnel, chargée d'étudier l'ensemble du problème et d'émettre un avis sur le bien-fondé d'installer dans l'entreprise un système d'évaluation
B) Création d'une commission d'évaluation
   - I- paritaire
   - I- représentation des catégories de personnel dirigée par le service du personnel
   - I- responsabilités
     a) choix du système
     b) choix des critères d'évaluation
     c) pondération de critères
     d) utilisation des caractéristiques d'emplois
     e) évaluation des postes
C) Établissement des modalités de fonctionnement de la commission dont une procédure de règlement de désaccords éventuels
D) Conclusion d'un accord avec les représentants du personnel concernant l'institution et la mise en service du système
E) Information aux employés
   - I- le contenu du plan d'évaluation
   - I- les modalités d'application
   - I- le mécanisme et le rôle de l'évaluation des emplois
F) L'analyse des emplois
G) Le choix et l'adaptation d'un système d'évaluation
H) Le choix des facteurs de rémunération
I) L'évaluation des emplois

Sélectionner un système d'évaluation d'emploi approprié aux fins de comparer des emplois. (4)

A) Selon son expérience et son jugement
B) Selon la nature des emplois
C) Selon des directives précises
D) Selon une méthode déjà établie

Évaluer les emplois d'une organisation. (5)

A) Identification d'un système d'évaluation
B) Sélection de la méthode d'évaluation
C) Recueil des données
D) Analyse des données et recommandations

Hiérarchiser les emplois d'une organisation. (5)

A) Évaluation des emplois
B) Formulation d'une hiérarchie d'emplois
C) Formulation d'une rémunération en fonction des enquêtes élaborées

B) RÉALISATION D'ENQUÊTES SALARIALES

Identifier les catégories de données que comporte généralement une enquête salariale. (1)

A) L'identification de l'entreprise
   - I- nom
   - I- secteur industriel
   - I- taille
   - V- porte-parole
   - V- date
B) Salaire
   - I- unité de temps
   - I- périodicité
   - I- critère d'augmentation annuelle du traitement
     a) automatique
     b) coût de la vie
     c) participation aux profits
     d) autres
C) Emplois visés
   - I- identification
   - I- description sommaire
   - I- exigence
   - V- salaire
     a) taux d'embauche
     b) minimum
     c) normal
     d) maximum
D) Congés normaux
   - I- fériés
     a) énumération
     b) mode de substitution
   - I- vacances annuelles
     a) service requis
     b) base de calcul
E) Congés de maladie
F) Régimes d'assurance
   - I- assurance-maladie
   - I- assurance salaire
   - I- assurance sur la vie
G) Régime de retraite
H) Conditions de travail
   - I- durée
   - I- heures d'arrivée et de départ
   - I- repas et pause
   - V- évaluation au mérite
   - V- sécurité d'emploi
   - I- congés syndicaux
I) Primes
   - I- heures supplémentaires
   - I- tour de service
   - I- clause de rappel de nuit

Interpréter les critères de définition d'un marché de travail aux fins d'enquête salariale. (2)

A) Caractéristiques des employeurs
   - I- taille
   - I- secteur industriel
B) Nature des emplois
   - I- bureaucratique

- I- professionnel
- I- de métier
- V- semi-qualifié
- V- non qualifié
- I- cols blancs
- I- cadres

C) Bassin d'attrait
- I- temps de déplacement
- I- mobilité géographique

D) Similitude de contenu des emplois

Identifier les moyens d'obtenir la coopération des organisations visées par une enquête salariale. (2)

A) Indication de l'intérêt d'y participer
B) Collecte d'information additionnelle auprès des autres organisations
C) Engagement de faire rapport aux organisations participantes
D) Identification ou non des participants
- I- aucune identification des entreprises sauf celle du lecteur
- I- enquête ouverte
  a) aucun anonymat
  b) feuille de code fournie seulement aux participants

Identifier les qualifications nécessaires à l'interviewer dans d'une enquête salariale. (1)

A) Connaissance de son organisation
- I- répondre à son propre questionnaire
- I- politique pratique et modes de rémunération

B) Personnalité et apparence
C) Connaissance approfondie de l'enquête
- I- l'objectif, les procédures
- I- les difficultés
- I- l'information qu'il est possible de divulguer

Identifier les bases de comparaison des enquêtes salariales. (2)

A) Titre d'emploi
B) Description d'emploi
C) Emploi repéré
D) Classes d'emplois en points
E) Salaires payés
F) Salaires selon les échelles
G) Exigences d'emploi

Différencier les facteurs courants de rémunération à partir des exigences des emplois. (2)

A) Formation
- I- antérieure à l'emploi
- I- expérience
- I- habileté intellectuelle

B) Responsabilité
- I- concernant les matériaux, l'outillage et l'équipement
- I- à l'égard de la production
- I- de la sécurité d'autrui
- V- concernant les budgets, la clientèle, les employés

C) Exigences physiques et mentales
- I- effort mental
- I- effort physique

D) Conditions de travail
- I- environnement et conditions physiques
- I- risque inhérent à l'emploi

Identifier les avantages des facteurs de rémunération choisis. (2)

A) Plus grande uniformité dans l'évaluation
B) Plus grande objectivité dans l'évaluation
C) Meilleure compréhension entre l'employeur et les employés compte tenu des différences entre les emplois et les taux respectifs de rémunération

---

Distinguer les techniques statistiques employées dans les enquêtes salariales aux fins d'élaboration des résultats. (2)

A) Lois d'échantillonnage
B) Moyenne arithmétique
C) Médiane
D) Mode
E) Variance
F) Écart type

Effectuer une enquête salariale dans le cadre de la hiérarchisation des emplois. (5)

A) Détermination des objectifs de l'enquête
B) Détermination du contenu du questionnaire
C) Construction du questionnaire
D) Cueillette et analyse des données
E) Intégration de l'analyse à la hiérarchisation des emplois

UNITE MODULAIRE : 02-01

TITRE : 02-01 PROSPECTION

OBJECTIF : Organiser la prospection en fonction de clients éventuels
A) Description des techniques de prospection
B) Organisation de la prospection eu égard aux clients

A) DESCRIPTION DES TECHNIQUES DE PROSPECTION

Différencier les techniques de prospection et les sources de données généralement utilisées dans la vente. (2)

A) Techniques de prospection
- prospection par groupe (méthode du nid)
- centre d'influence
- visites personnelles
- contact spontané
- rencontres d'information
- observation personnelle
- sollicitation directe ou systématique
- appels téléphoniques
- correspondance
- envois de documents et d'échantillons
- maraudage, porte-à-porte

B) Sources
- données par la compagnie
- données par des associations

Identifier les étapes consécutives à la prospection. (1)

A) Sollicitation
B) Négociations
- - avec l'acheteur
- - avec le vendeur

C) Résultat de la vente
D) Service après-vente

Décrire le fonctionnement de la méthode de prospection par correspondance. (2)

A) Identification des sortes de lettres à envoyer aux clients inconnus
- I- lettre annonçant la visite du vendeur
- I- imprimés publicitaires

B) Identification des avantages de ces lettres
- I- augmentation des occasions de vente
- I- découverte de nouveaux acheteurs
- I- développement de nouveaux marchés
- V- augmentation du nombre de clients éventuels
- V- pénétration dans des milieux inconnus
- I- obtention des noms de nouveaux clients

C) Identification du style de ces lettres
- I- courtoisie
- I- netteté
- I- courte
- V- accueillante
- V- concise

Décrire la méthode de prospection. (2)

A) Envoi d'imprimés publicitaires afin d'informer les clients éventuels sur les services et les produits offerts

B) Prise de rendez-vous par téléphone

Décrire le fonctionnement de la méthode de prospection par observation personnelle. (2)

A) Identification des phénomènes d'achat remarqués par le vendeur
- I- changement de salaire
- I- employeur ou employé
- I- goûts et habitudes
- V- pouvoir d'achat
- V- rang social
- I- scolarité
- I- état civil

B) Exploitation de ces phénomènes
- I- sollicitation
- I- connaissance du client
- I- rencontre

Décrire les étapes de fonctionnement du système de prospection par centre d'influence. (2)

A) Critères de choix ou centre d'influence
- I- client
- I- connaissance du vendeur
- I- satisfaction découlant du service rendu
- V- connaissance de la catégorie des clients éventuels
- V- habileté à influencer les acheteurs

B) Obtention de renseignements
- I- situation financière
- I- pouvoir d'achat

C) Contact des clients éventuels

Décrire le fonctionnement de la méthode du nid et la méthode en chaîne utilisée dans une vente. (2)

A) Obtention du nom d'un client éventuel
- I- méthode du nid : le client éventuel est membre d'un groupe
  a) d'une profession libérale
  b) d'un syndicat
  c) d'une association
- I- méthode de prospection en chaîne : le nom d'un client éventuel

B) Contact de vente avec le client éventuel
- I- premier contact (par téléphone) et mention de la référence
- I- fixation d'un rendez-vous
- I- souscription ou vente
- V- obtention du nom d'un nouveau prospect

Définir ce qu'est la prospection en fonction de son utilité et des caractéristiques d'un client éventuel. (2)

A) Exigences en fonction du client éventuel
- I- exigences matérielles
- I- exigences morales

- I- moyens physiques
- V- moyens financiers

B) Exigences en fonction du vendeur
- I- sens de l'organisation
- I- discipline
- I- reconnaissance envers le client éventuel

Identifier les sources de renseignements susceptibles de favoriser la prise de contact avec d'éventuels clients. (1)

A) Amis
B) Connaissances
C) Parents
D) Anciens associés
E) Voisins
F) Membres d'associations
G) Agences ou succursales

Consulter les sources de renseignements utiles à la prospection. (3)

A) Annuaire de ville
B) Membres de clubs, d'associations
C) Diplômés de collèges, d'universités
D) Banques, institutions financières
E) Contacts personnels ou de l'agence
F) Centre de références
G) Journaux et revues
H) Listes électorales
I) Bottin de références croisées
J) Liste des anciens clients
K) Liste des nouveau-nés, des décès
L) Liste des mariages, divorces et séparations
M) Avis de transfert, de promotion, de retraite
N) Échéance de contrat
O) Registres aux fins d'évaluation

Sélectionner les techniques de prospection (3)

A) En fonction des caractéristiques de la clientèle
B) En fonction des produits ou services offerts
C) En fonction de l'environnement (situation)
- I- concurrence
- I- conditions économiques
- I- conjoncture sociopolitique

B) ORGANISATION DE LA PROSPECTION EN ÉGARD AUX CLIENTS

Sélectionner les clients éventuels à partir d'une liste de prospection. (3)

A) Utilisation de méthodes appropriées pour établir les listes de prospection
B) Demande de renseignements sur les clients éventuels
C) Sélection du client éventuel

Établir un plan de prospection en tenant compte du milieu afin de planifier le travail du vendeur et de maintenir une certaine régularité dans les ventes. (3)

A) Définition de la prospection et du client éventuel
B) Choix entre les sortes de prospections
C) Organisation de la prospection

Organiser la prospection afin de programmer son travail quotidien en tenant compte des différentes situations. (3)

A) Planification
- I- en fonction des personnes à rencontrer
- I- en fonction de l'endroit
- I- en fonction du moment
- V- en fonction des circonstances
- V- en fonction des raisons

B) Utilisation des instruments de travail
- I- fiches de rendez-vous quotidiens
- I- feuille de route du vendeur
- I- rapport des ventes quotidiennes
- V- dossiers

UNITE MODULAIRE : 02-02

TITRE : 02-02 SOLLICITATION

OBJECTIF : Établir et appliquer un programme de sollicitation
A) Description des méthodes de sollicitation
B) Établissement et application d'un programme de sollicitation

REFERENCE : 02-01 Prospection

A) DESCRIPTION DES MÉTHODES DE SOLLICITATION

Décrire le fonctionnement de la méthode appelée 'sollicitation à froid' ou 'sollicitation directe'. (2)

A) Présentation au lieu de la personne inconnue
B) Rencontre
C) Présentation
D) Introduction (réception favorable)
E) Explication du but de la visite
F) Explication des services offerts
G) Prise de congé

Identifier les principales étapes de l'entrée en relation avec un client par téléphone. (1)

A) Salutation
B) Présentation
C) Raison de l'appel
D) Création d'une atmosphère détendue
E) Proposition d'entrevue
F) Fin de la communication

Décrire les étapes de la méthode de sollicitation par appels téléphoniques. (2)

A) Établissement d'une liste de noms, adresses et numéros de téléphone d'un secteur donné
B) Envoi d'une lettre d'introduction de la compagnie à chacun des noms d'une liste
C) Programmation des appels téléphoniques
D) Établissement d'une liste d'appels
E) Mise à jour de la liste d'appels
F) Identification du correspondant
G) Obtention d'un rendez-vous avec le correspondant

Décrire les étapes d'une sollicitation par correspondance avec un client éventuel. (2)

A) Établissement d'une liste de noms par secteur
B) Envoi de correspondance de la compagnie
C) Inscription des dates d'envoi
D) Planification des contacts téléphoniques
E) Mise à jour de la liste
F) Obtention du nom du correspondant
G) Obtention d'un rendez-vous

Décrire les étapes de la méthode de sollicitation systématique. (2)

A) Planification de la période de contacts
B) Délimitation du secteur à couvrir
C) Préparation d'une fiche de travail
D) Recherche du nom du propriétaire et de son adresse
E) Collecte de l'information préliminaire concernant l'expéditeur
F) Prise de rendez-vous
G) Confirmation du rendez-vous
H) Vérification de l'information
I) Transmission de l'information

B) ÉTABLISSEMENT ET APPLICATION D'UN PROGRAMME DE SOLLICITATION

Localiser un client éventuel afin de lui rendre visite. (3)

A) Numéro de la maison, de l'édifice, de l'appartement ou du local
B) Nom de la rue
C) Nom de la ville
D) Carte de la ville
E) Par secteur (quartier)

Effectuer les contacts avec les clients éventuels. (3)

A) Choix du moyen
   - I- type de client
   - I- conformité aux instructions de l'employeur
   - I- moyens : téléphone, correspondance, en personne (de vive voix)
   - V- lieux : chez le client, dans un lieu public, chez le vendeur
B) Établissement d'un choix de personnes ou de compagnies

Prendre rendez-vous avec un client. (3)

A) Aménagement de son emploi du temps de manière à être libre
B) Vérification de son agenda
C) Contact avec le client (visite)
D) Transmission d'informations sur le service ou le produit

Établir un programme d'action en vue de la sollicitation. (3)

A) Selon son objectif
B) Selon ses moyens
C) Selon ses quotas de ventes
D) Selon les instructions données ou connues en fonction
   - I- du type de clientèle
   - I- du lieu géographique
   - I- du coût réel et du coût le plus avantageux
   - V- des ventes
   - V- des ressources de la compagnie
E) Selon ses disponibilités

Appliquer un programme d'action de la sollicitation. (3)

A) Selon son initiative

B) Selon les instructions
C) Selon le programme conçu

UNITE MODULAIRE : 02-03

TITRE : 02-03 ÉTALAGE ET ÉTIQUETAGE

OBJECTIF : Étaler et étiqueter la marchandise à vendre

Distinguer les formes de promotion des produits au stade du point de vente. (2)

A) Approche visuelle
   - affichage à l'extérieur
   - décors et vitrines
   - enseignes et papillons au point de vente

B) Promotion à l'intérieur du magasin
   - prospectus à distribuer
   - emballages géants
   - panier de libre service personnalisé
   - tableau de comptoir
   - corbeille en fil métallique adaptable aux gondoles
   - étiquettes adhésives
   - présentation de caisses
   - mobiles
   - flèches de signal indiquant l'emplacement des produits
   - étalage de comptoir ou d'étagère
     a) étalage en massif au sol
     b) présentoir en carton ou en fil métallique

Identifier les étapes de préparation relatives à l'étalage de la marchandise. (1)

A) Réception et vérification de la marchandise
B) Prix de la marchandise
C) Étiquetage de la marchandise
D) Étalage
E) Entreposage des surplus

Sélectionner le marqueur en tenant compte du produit et de son emballage ; les étiqueter lisiblement sans les endommager. (3)

A) Identification des marqueurs
B) Sélection de la forme d'étiquetage

Étiqueter la marchandise en utilisant le marqueur approprié afin d'inscrire lisiblement et au bon endroit le prix de vente sur chaque produit. (3)

A) Sélection du marqueur
B) Précision des prix sur le marqueur

Choisir la forme d'étalage appropriée. (4)

A) Selon le produit
B) Selon le matériel d'étalage disponible
C) Selon l'emplacement et la dimension
D) Selon la politique du magasin
E) Selon la forme de promotion

Étaler la marchandise selon les techniques appropriées afin d'atteindre les objectifs de vente visés. (3)

A) Détermination de l'étalage
B) Disposition de la marchandise
C) Préparation des autres supports de promotion

UNITE MODULAIRE : 02-04

TITRE : 02-04 CHOIX DE LA PUBLICITÉ

OBJECTIF : Déterminer les moyens publicitaires qui atteignent le consommateur cible

---

Identifier les composantes de la publicité. (1)

A) Le moyen de publicité
B) Les articles à présenter
C) Le contenu de la publicité

Identifier les buts d'un programme de publicité. (2)

A) Mise en marché d'un nouveau produit ou d'un service
B) Promotion d'un produit ou d'un service difficile à vendre
C) Écoulement des stocks avant inventaire

Identifier les lois et règlements pertinents à la publicité. (1)

A) Loi fédérale
B) Loi provinciale
C) Règlements municipaux
D) Code d'éthique d'une profession
E) Code d'éthique d'une association

Identifier les limites de l'éthique publicitaire. (1)

A) Éthique de l'entreprise
B) Éthique personnelle
C) Éthique sociale
D) Cadre légal

Déterminer les priorités de l'entreprise dans le domaine de la publicité. (3)

A) Documentation interne sur la publicité
   - I- historique des ventes
   - I- objectifs à atteindre
B) Directives générales de l'entreprise
   - I- vente générale
   - I- ensemble du réseau de distribution
C) Directives particulières
   - I- promotion
   - I- articles particuliers
   - I- prix
   - V- genre de publicité

Déterminer les éléments de la publicité en collaboration avec les personnes concernées. (3)

A) Le moyen de publicité à utiliser
B) La date de promotion des produits
C) Le choix des articles, les séries de produits ou services à présenter
D) Le prix au consommateur
E) Le type d'agent de publicité selon l'envergure du programme
F) Le contenu de la page ou du message publicitaire

Définir l'objectif et sa signification. (2)

A) À court terme
B) À moyen terme
C) À long terme
D) Objectif de vente
E) Objectif de production
F) Objectif d'achat

Interpréter les éléments clefs à considérer dans la détermination d'un objectif. (2)

A) Selon les caractéristiques du produit ou service
B) Selon les besoins actuels des clients
C) Selon les marchés actuel et éventuel
D) Selon la concurrence
E) Selon les ressources actuelles de la compagnie ou de l'entreprise
F) Selon les objectifs passés des secteurs vis-à-vis des réalisations passées

---

Identifier les objectifs publicitaires. (2)

A) Par la zone géographique
   - I- locale
   - I- régionale
   - I- nationale
B) Par le contenu du message
C) Par le mode d'approche
D) Par l'effet escompté
E) Par la clientèle visée
   - I- niveau de revenu
   - I- degré d'instruction
   - I- sexe
F) Par l'effet recherché

Identifier les différentes étapes pour élaborer un programme de publicité. (1)

A) Choix de l'agent de publicité
B) Réservation d'espace ou de temps pour la publicité
   - I- écrite
   - I- orale
   - I- audiovisuelle
C) Obtention des échantillons chez les fournisseurs
D) Présentation d'une disposition des articles ou de séries de produits à l'agent de publicité
E) Approbation de la publicité créée par l'agent de publicité
   - I- disposition
   - I- description
   - I- prix du produit

Choisir une agence de publicité. (4)

A) Définition du rôle de l'agence
B) Inventaire des agences
C) Critères d'appréciation des agences
   - I- expérience
   - I- qualité du personnel
   - I- potentiel de recherche
   - V- savoir-faire publicitaire
D) Mise en compétition

Préparer une petite annonce de journal. (3)

A) Rédaction de l'annonce
   - - partie de l'annonce
   - - présentation
     a) attirer l'attention
     b) incitation à la prise de contact
B) Choix des médias de communication
   - - coût
   - - efficacité
C) Choix de la région
D) Temps (durée)

Déterminer les éléments pouvant compromettre le programme de publicité. (2)

A) Disponibilité des articles mis en vente
B) Capacité du fournisseur de produire les articles en question
C) Identification de la période de mise en vente des articles ou de la série de produits

---

Déterminer les moyens de publicité à utiliser pour atteindre le consommateur recherché. (2)

A) Selon le marché visé
   - I- besoins
   - I- habitudes
B) Selon la nature de la publicité
C) Selon le but fixé
D) Selon les contraintes budgétaires
E) Selon les moyens disponibles
   - I- télévision
   - I- radio
   - I- journal
   - V- circulaire, brochure
   - V- affiche
   - I- catalogue

UNITE MODULAIRE : 02-05

TITRE : 02-05 PRÉPARATION À LA VENTE

OBJECTIF : Préparer un programme d'action et de tractations (tenir compte des techniques de vente)
A) Définition des techniques de vente
B) Préparation des ventes

A) DÉFINITION DES TECHNIQUES DE VENTE

Définir les techniques de vente. (2)

A) Approche
- préparation
- attention de l'acheteur
- rétroaction de l'acheteur
- raisonnement convaincant
- création d'une atmosphère relaxante
- intérêt porté aux problèmes de l'acheteur

B) Analyse des besoins du client
- résistance
- détermination de l'acheteur réel
- degré de connaissance
- invitation à dialoguer
- questions
- recours aux motivations inconscientes

C) Présentation du service
- contrôle de la discussion
- maintien de l'intérêt
- recours à la démonstration
- emploi du matériel de vente
- création d'idées originales
- communication de son enthousiasme
- sujets controversés exclus
- utilisation de cas réels

D) Réponses aux objections
- anticipation des objections
- contrôle de la résistance
  a) aux prix
  b) aux services
  c) à l'entreprise
- argumentations inutiles éliminées
- utilisation des 'oui, mais...'
- distinction des objections et achats
- suggestion d'achat immédiat

E) Fin de la vente
- demande de l'acceptation de la proposition
- tentatives renouvelées en vue de l'acceptation
- réactions positives face aux manifestations
  a) passives
  b) actives
- réactions positives face aux conséquences
  a) expresses
  b) tacites
- recours à d'autres moyens

Caractériser les différentes méthodes de vente afin de les utiliser en temps opportun. (2)

A) Selon l'étalage des produits
- I- méthode de vente visuelle
- I- méthode libre-service
- I- méthode de vente par vitrine

B) Selon les techniques de ventes complémentaires
- I- vente suggérée
- I- vente stimulée

Identifier les sources d'information relatives aux produits vendus ou aux services offerts. (2)

A) Documentation écrite
- I- documentation et renseignements écrits fournis par la compagnie ou par des associations
  a) catalogue
  b) dépliant publicitaire
  c) document technique
  d) revues spécialisées
- I- historique des ventes de l'entreprise
  a) rapports sectoriels des ventes
  b) rapports périodiques des ventes
- I- prévision du taux de croissance des ventes de l'entreprise (rapports statistiques)
- V- rapport d'expansion de l'entreprise
- V- informations mécanographiques

B) Informations verbales
- I- entraînement
- I- réunions
- I- explications, commentaires des gérants des ventes et des achats

C) Informations diverses (moyens audiovisuels)

D) Interprétation des explications données ou fournies
- I- sous forme de séminaire
- I- sous forme de conférence
- I- sous forme de dialogue

Identifier les principales caractéristiques d'un produit ou d'un appareil décrit dans un catalogue. (1)

A) Nom du produit ou de l'appareil
B) Ses dimensions
C) Aspect extérieur et forme
D) Résistance et durabilité
E) Garanties
F) Mode d'assemblage et de mise en place
G) Nom du fabricant
H) Numéro du catalogue
I) Capacités de l'appareil ou applications du produit
J) Qualités et normes du matériel
K) Espacements requis
L) Tests à effectuer
M) Autres

Identifier les éléments des systèmes et des appareils en vue d'en faire la description auprès des clients. (1)

A) Caractéristiques techniques
B) Construction
- éléments principaux

- accessoires

C) Mode de fonctionnement
- principes
- installation
- utilisation

D) Modes d'entretien
- fréquence des entretiens préventifs
- matériel utilisé pour les entretiens préventifs
- méthodes de réparations mineures

E) Rendement et bienfait
F) Erreurs de manipulation à éviter

Définir les connaissances particulières que doit posséder le vendeur au sujet de l'entreprise. (2)

A) Attentes de l'entreprise
B) Prévisions de vente
C) Pratiques
D) Matériel de vente
E) Application du service offert
F) Prix et conditions
G) Territoire
H) Publicité et publication
I) Services nouveaux
J) Compétitivité concernant
- I- le service
- I- le territoire
- I- les prix et conditions

Identifier les paramètres économiques pertinents concernant la vente de biens ou de services. (2)

A) Prix
- I- d'achat (coûtant)
- I- de vente
- I- de concurrence
- V- coûtant des marchandises vendues

B) Termes de crédit
- I- conditions de paiement
- I- escompte
- I- marge de crédit

C) Inflation
D) Consommation
E) Conditions de livraison
F) Service après-vente

Identifier les différents paramètres concernant le choix d'un programme d'action. (2)

A) Nature de la sollicitation ou de la prospection
B) Objectif du programme d'action

Identifier les techniques de présentation. (2)

A) Lecture de la documentation fournie par la direction
B) Écoute des instructions ou des explications données durant la session de formation
C) Visualisation des démonstrations données au sujet des techniques de présentation

---

Définir l'approche d'une bonne préparation d'argumentation de vente. (2)

A) Identification des bases de l'argumentation
- I- connaissance du service offert
- I- connaissance des besoins du client
  a) utilité du service
  b) achat aux meilleures conditions
  c) disponibilité du service

B) Identification du plan d'argumentation
- I- structuration logique de présentation
- I- limitation des pertes de temps
- I- synchronisation des arguments faisant appel :
  a) aux sentiments
  b) à la raison
  c) à la vue
  d) à l'ouie
  e) aux besoins
- V- provocation de réponses positives

C) Appréciation d'une présentation synchronisée et contrôlée

Définir les principaux éléments de planification et d'organisation des ventes. (2)

A) Répartition du temps
B) Révision régulière de l'agenda
C) Mise à jour du dossier
D) Organisation du matériel de vente
E) Rédaction des rapports périodiques

Interpréter le processus de la vente. (2)

A) Sollicitation
- I- téléphone
- I- poste
- I- de personne à personne
- V- porte-à-porte

B) Présentation du produit
- I- documents permis
- I- graphiques
- I- matériel audiovisuel

C) Présentation des arguments
D) Rédaction
E) Après-vente
- I- garantie
- I- service
- I- échange

Identifier les moyens capables de promouvoir la vente. (1)

A) Moyens promotionnels
- I- enseigne de la maison de courtage
- I- journaux
- I- annonces
- V- radio, télévision
- V- audiovisuel
- I- photo-affichage
- I- envois postaux

B) Moyens techniques
- I- système inter-agences
- I- visualisation du produit
- I- client cible

Identifier les méthodes de propagation de l'information. (2)

A) Affichage des circulaires d'information
B) Distribution des circulaires d'information
C) Organisation d'une source d'information
D) Utilisation de moyens de communication
- I- lettres
- I- télex
- I- téléphone
- V- verbal

B) PRÉPARATION DES VENTES

Déterminer un programme d'action. (3)

A) Selon son objectif
B) Selon ses moyens
C) Selon ses quotas de ventes
D) Selon les instructions données

Interpréter les paramètres concernant la vente de biens et services. (2)

A) Selon les politiques écrites ou orales
B) Selon la situation

Rechercher les informations pertinentes et importantes à retenir à l'entraînement, aux séminaires. (3)

A) Participation à l'entraînement, à des séminaires
B) Lecture des informations dispersées
C) Écoute des informations et explications données
D) Enquête, s'il y a lieu

Caractériser les lois qui régissent le secteur commercial afin de les respecter. (2)

A) Loi de la protection du consommateur
B) Loi sur la publicité
C) Loi des poids et mesures
D) Loi de l'étiquetage

Étudier les techniques de présentation du produit ou du service. (3)

A) Identification de ces techniques
   - I- lecture de la documentation fournie par la direction
   - I- écoute des instructions et des explications données durant la formation
   - I- visualisation des démonstrations données au sujet des techniques de présentation
B) Interprétation de ces techniques

Différencier les facteurs pouvant influer sur la motivation et le rendement du vendeur. (2)

A) Désir d'avancement et de gain
B) Efficacité du régime de compensation et de primes d'encouragement
C) Besoin de se surpasser
D) Amour de la vente
E) Concours, promotions ou objectifs visés
F) Initiatives
   - I- sentiment d'appartenance à l'entreprise
   - I- coopération
     a) avec son supérieur
     b) aux réunions
   - I- application des politiques de l'entreprise
   - V- amélioration de :
     a) l'image de l'entreprise
     b) l'attitude du vendeur

Se préparer à une rencontre de client. (3)

A) Type de produit
B) Caractéristiques du client
C) Politiques de l'entreprise
D) Environnement socio-politico-économique

TITRE : 02-06 VENTE

OBJECTIF : Appliquer la stratégie commerciale (les techniques marchandes)
A) Découverte des besoins du client
B) Moyens pour convaincre le client
C) Réalisation d'une vente
D) Service après-vente

REFERENCE : 02-02 Sollicitation
02-05 Préparation à la vente

A) DÉCOUVERTE DES BESOINS DU CLIENT

Adopter l'attitude propre à gagner l'acquiescement de la personne. (3)

A) Attitudes néfastes
- I- le bavardage
- I- l'impatience
- I- la hâte (la précipitation)
- V- les questions à réponses négatives

B) Exploitation des attitudes propres à déclencher l'adhésion
- I- tentative soutenue
- I- incitation à l'action
- I- vérification de l'attention du client
- V- création d'un climat d'achat
- V- attitude sécurisante vis-à-vis du client
- I- dépistage de l'obstacle à l'achat

Distinguer les types de consentement de la personne. (2)

A) Consentement formel
B) Consentement tacite (Qui ne dit mot consent)

Découvrir le besoin du client en l'interrogeant discrètement. (3)

A) Identification des sortes de besoins à satisfaire
- économiques
- physiques
- psychologiques
- d'efficacité

B) Interrogations sur
- I- le comportement de la personne
- I- l'utilité du service
- I- l'utilisation du service
- V- le type de service désiré
- V- le prix que la personne veut payer
- I- la capacité et le mode de paiement

C) Rationalisation des besoins
D) Satisfaction des besoins

Différencier les caractéristiques du client afin d'adopter une attitude convenable. (2)

A) Selon l'âge du client
B) Selon son tempérament
C) Selon les prédispositions du client
D) Selon le sexe du client
E) Selon le temps dont le client dispose

Identifier les moyens de découvrir les besoins du client. (1)

A) Mise en confiance du client
B) Réceptivité
- - interrogations pertinentes
- - identification des indices

C) Suggestion de produits

Choisir la méthode d'accueillir ou de rencontrer le client. (3)

A) Selon le type de client
B) Selon une formule d'approche axée sur une caractéristique de la marchandise
C) Selon la politique de la compagnie
D) En démontrant, par une attitude accueillante, qu'il vous est agréable de le servir

---

Identifier les éléments utiles à la description du produit par rapport aux exigences du client. (1)

A) Types
B) Caractéristiques
- marque de commerce
- capacité
- durée ou vie utile
- rendement

C) Utilisations ou applications du produit
D) Précautions concernant la manutention, la manipulation et l'entretien

---

Considérer les besoins du client. (3)

A) Rencontres préliminaires ou autres
B) Détermination des besoins
C) Compilation des informations recueillies
D) Interprétation des informations
E) Discussion et approbation
F) Prise de décision

B) MOYENS POUR CONVAINCRE LE CLIENT

Appliquer les lois aux diverses étapes du processus de vente. (3)

A) Sollicitation
- I- téléphone
- I- poste
- I- de personne à personne
- V- porte-à-porte

B) Présentation du produit
- I- documents permis
- I- graphiques
- I- matériel audiovisuel

C) Arguments présentés, rédaction des documents

D) Après-vente
- I- garantie
- I- service
- I- échange

Présenter les arguments de vente dans un ordre logique. (3)

A) En tenant compte du type de client
B) En tenant compte du besoin à satisfaire
C) En tenant compte du produit ou service
D) En tenant compte du genre d'entreprise

Démontrer au client que le produit ou le service correspond à son besoin en utilisant la formule de vente AIDA (attention, intérêt, désir, action). (3)

A) Éveil de l'attention du client
B) Éveil de son intérêt
C) Démonstration de son utilité et de son utilisation
D) Provocation du désir du service
E) Poussée du client à l'action

Choisir les arguments qui répondent aux besoins du client. (3)

A) En fonction du caractère du client
B) En fonction du type de produit ou de service
C) En fonction des réactions du client

Prévoir les objections du client afin d'être prêt à les réfuter. (2)

A) Par une bonne connaissance du produit ou du service
B) Par une comparaison avec des produits ou des services concurrentiels
C) Par les témoignages de clients satisfaits du produit ou du service

---

Répondre avec beaucoup de tact aux objections du client. (3)

A) En tenant compte de la teneur des objections
- I- quant à l'attitude plus ou moins positive envers le produit
- I- quant à l'attitude plus ou moins positive envers le vendeur

B) En tenant compte des sortes d'objections
- I- objections inexprimées
- I- prétextes
- I- préjugés
- V- objections subjectives
- I- objections objectives

C) En tenant compte du moment choisi pour répondre aux objections
- I- soit en prenant les devants
- I- soit aussitôt les objections posées
- I- soit en remettant les objections à plus tard
- V- soit en les ignorant

D) En utilisant des techniques appropriées
- I- anticipation des objections de manière à ce que le client limite ses interventions
- I- limite de l'assentiment par un 'oui,...mais' afin de démontrer au client qu'on accepte une partie de son opinion, mais qu'on la complète en en précisant les inconvénients
- I- utilisation des objections qui servent de point de départ à une autre argumentation
- V- interrogation du client sur les affirmations qu'il émet pour en reconnaître le sérieux
- V- comparaison des situations dans les domaines familiers du client
- I- apport de témoignages d'anciens clients

Identifier les objectifs des négociations. (2)

A) Compréhension des clauses du contrat
B) Compréhension des obligations qui en découlent
C) Prix de vente équitable

Choisir les paramètres qui fassent l'objet de négociation. (3)

A) Par rapport à la situation
B) Par rapport à la latitude accordée au vendeur

Faire porter la négociation sur les paramètres de vente de biens ou de services. (3)

A) Utilisation des moyens de communication
- oraux (appels téléphoniques, autres)
- écrits

B) Observation des limites permises par la compagnie
- prix
- crédit
- service
- politiques de l'organisation
- conditions d'emballage et de conditionnement
- conditions d'entreposage
- assurances
- livraison

C) Types de produit ou service

Identifier les problèmes que le produit peut poser. (1)

A) Problèmes d'ordre technique
B) Problèmes subjectifs

Interpréter les problèmes que le produit peut poser. (2)

A) Selon une bonne connaissance du produit
B) Selon une bonne connaissance des grandes marques concurrentielles

---

Identifier les avantages à long terme du produit. (1)

A) Utilité à long terme du produit
B) Garanties offertes ou attachées au produit
C) Service après-vente

Expliquer au client la gamme des produits ou services offerts ainsi que les pratiques et directives de l'employeur sur le sujet. (3)

A) Selon le type de service ou produit désiré
B) Selon le type de produit ou service offert
C) Selon le client
D) Selon les moyens financiers disponibles
E) Selon les moyens de communication

Étoffer le dialogue de vente en démontrant les caractéristiques, les utilisations et la façon d'entretenir le produit. (3)

A) Selon les formats disponibles
B) Selon les couleurs disponibles
C) Selon les modes d'utilisation
D) Selon les modes d'entretien
E) Selon les qualités et le prix

Discuter avec le client sur la dimension économique du produit ou du service. (3)

A) En lui exposant les caractéristiques du produit et du service
B) Selon le besoin du client
C) Selon le prix et la qualité des produits ou services concurrentiels
D) Selon une connaissance personnelle
   - I- du prix coûtant des marchandises vendues
   - I- de la marge bénéficiaire
   - I- de l'état de l'économie (inflation, crédit)
   - V- des moyens financiers du client
E) Selon la fiabilité du fournisseur (garantie, qualité, livraison)

Discuter avec le client sur l'offre du produit ou du service. (3)

A) Réponses aux questions posées par le client
   - I- selon sa propre connaissance du client
   - I- selon ses connaissances relatives
     a) aux caractéristiques du produit
     b) aux besoins du client
B) Inclusion des formalités
   - I- directives
   - I- objectifs
C) Élimination des objections du client

Sélectionner les informations relatives à la démonstration du produit ou du service offert. (2)

A) Explications sur les manières de faire (modalités)
B) But recherché
C) Effet produit

Effectuer une présentation du produit ou du service en présence du client. (3)

A) Présentation physique
B) Présentation audiovisuelle
C) Description verbale
D) Description en recourant à une documentation
E) Explications personnelles
F) Technique d'éveil des sens du client
G) Participation du client à la démonstration

Répondre aux questions du client durant la démonstration du matériel. (3)

A) Informations techniques sur le matériel
B) Modes de référence suggérée
   - à un ingénieur
   - à des documents sur le matériel utilisé

Convaincre le client de placer une commande. (5)

A) Contact ou accueil des clients
B) Assimilation de la documentation
C) Technique de présentation du produit
D) Utilisation et interprétation des supports logistiques (centre de démonstration, échantillons, textes audiovisuels, catalogues, étalages)
E) Commentaires sur les avantages du produit dans la limite permise par l'éthique et le bien-fondé de l'achat
F) Résolution des objections du client en respectant le code d'éthique

C) RÉALISATION D'UNE VENTE

Différencier les techniques de conclure une vente en fonction du besoin. (2)

A) Technique de vente par choix
B) Technique de vente par rétrospective de la qualité des produits
C) Technique de vente par l'interrogation du client
D) Technique de vente par la mise de côté
E) Technique de vente par approbation
F) Technique de vente par l'appui de la garantie
G) Technique de vente par l'invitation à l'essai
H) Technique de vente pour surmonter les dernières objections qui causent l'hésitation

Choisir la technique appropriée de conclure une vente en fonction du type de vente à réaliser. (3)

A) Selon les produits
B) Selon les personnes
C) Selon le type de commerce ou entreprise

Conclure une vente en effectuant les opérations pertinentes aux différents types de marchandises. (3)

A) Inspection de la marchandise
B) Enregistrement de la marchandise
C) Emballage de la marchandise
D) Livraison de la marchandise

Procéder à la conclusion de la vente au moment stratégique afin d'obtenir l'acquiescement du client. (3)

A) Détermination du moment opportun
B) Choix des techniques de conclusion de la transaction
C) Application des techniques de conclusion de la transaction

Rempl. les documents nécessaires à la prise de note de tous les renseignements concernant la vente. (3)

A) Données identifiant le client (nom, adresse, numéro de téléphone, références)
B) Données décrivant l'article
C) Renseignements décrivant le mode de paiement, la livraison, le service, la garantie

Rédiger les documents conformément aux lois qui régissent les commandes. (3)

A) Connaissance des règles pour remplir des documents
   - règles que la compagnie applique
   - règles générales
   - lois qui s'appliquent
B) Préparation de tous les documents nécessaires
   - bon de commande
   - contrat de vente
   - contrat d'offre de service
   - contrat de vente à tempérament
   - carte de crédit
   - prospectus, dépliants
   - lettre d'escompte
   - renseignements
C) Observation des exigences des formulaires ou des rapports

Sélectionner les documents techniques à remettre au client. (6)

A) Selon leur contenu et leur forme
B) Selon le produit concerné et l'information demandée

Remettre au client la documentation relative au produit vendu ou à l'information demandée. (3)

A) Genres de textes disponibles
   - textes (propectus, dépliants, brochures) publicitaires
   - à caractère technique
B) Contenu et forme des documents
C) Modalité de la démonstration du produit
D) Types et caractéristiques des produits des concurrents

Étudier les informations fournies par les unités de crédit, d'expédition et de vente. (3)

A) Lecture des informations fournies
B) Écoute des explications fournies
C) Compléments d'information

Réclamer le paiement du produit ou du service. (3)

A) Identification du montant à réclamer
B) Méthode de paiement
   - I- au comptant
   - I- par chèque unique
   - I- par versement échelonnés (hebdomadaire, mensuel, etc.)
   - V- par retenue à la source (sur le salaire)
C) Vérification des éléments d'acceptation du mode de paiement
D) Formulation de la demande de paiement
   - - polie
   - - ferme

Établir la marche à suivre dans la livraison du bien ou service vendu. (3)

A) Par le contact direct (de personne à personne)
B) Par le courrier
C) Par livraison
   - I- interne
   - I- à forfait
   - I- livraison spéciale

Faire connaître les modalités de livraison au client. (3)

A) En fonction de ses exigences
B) En fonction du type de produit
C) En fonction du genre de service

D) SERVICE APRÈS-VENTE

Identifier les activités du service des ventes. (1)

A) Vente
B) Garantie
C) Après-vente
D) Opérations administratives

Identifier les politiques de la compagnie relatives aux marchandises vendues. (1)

A) Retour des marchandises
B) Date d'expiration
C) Garantie
D) Service
E) Installation

Interpréter les politiques, les directives et les dispositions que l'employeur applique concernant le service après-vente. (2)

A) Par la lecture de la documentation fournie par la compagnie sur le sujet
B) Par l'écoute des explications données
C) Selon la pertinence du besoin

Expliquer au client la gamme des services offerts après-vente ainsi que les pratiques et directives de l'employeur sur le sujet. (3)

A) Selon les politiques du fabricant
B) Selon les politiques du magasin
   - I- remboursement
   - I- échange
   - I- autres
C) Selon le type de produit vendu
D) Selon le type de service offert
E) Selon le client
F) Selon la garantie accordée
G) Selon l'entretien

Établir un système de classement afin de garder la liste des clients ainsi que leurs réclamations. (3)

A) Documents classés par type de vente
B) Documents classés selon les noms des clients
C) Documents classés par type de service après-vente

Préparer la visite du client pour s'assurer que le service après-vente se fera en conformité avec les politiques et les dispositions (modalités) de l'entreprise. (3)

A) Organisation de l'emploi du temps
B) Contact avec le client
C) Renseignements sur le service après-vente
D) Étude des problèmes soulevés par le client
E) Propositions de solutions

TITRE : 02-07 RÉSULTAT ET TENDANCE DES VENTES

OBJECTIF : Analyser la tendance des ventes et leur résultat dans le but d'en adopter les mesures correctives qui en assurent la bonne marche

---

Identifier les sources d'information pertinentes au rendement des ventes. (1)

A) Rapports des ventes
B) Commentaires des gérants des ventes
C) Rapports d'inventaire

Identifier les éléments à vérifier pour le rendement des ventes. (1)

A) La quantité d'articles vendus
   - I- par catégorie d'articles
   - I- par magasin
   - I- par période
B) Les caractéristiques des articles vendus
   - I- poids
   - I- format
   - I- présentation
   - V- qualité
C) La quantité d'articles retournés

Distinguer les mesures à prendre suite à l'analyse de rendement des ventes. (2)

A) Réapprovisionnement en articles
B) Écoulement des articles
C) Annulation des commandes
D) Conseils aux gérants des magasins

Distinguer les éléments à discuter avec le gérant des ventes suite à l'analyse du rendement des ventes. (2)

A) Tendances du marché
B) Désirs du consommateur
   - I- articles nouveaux
   - I- articles nécessitant une publicité
   - I- articles réguliers
C) Disposition et présentation de la marchandise dans le magasin
D) Expositions spécialisées
E) Prix des articles
F) Vente d'articles difficiles à écouler
G) Facteurs pouvant nuire au bon fonctionnement des ventes
H) Réapprovisionnement

Identifier les mesures à prendre lors d'anomalies décelées suite aux discussions avec le gérant des ventes. (1)

A) Communication des anomalies aux personnes concernées
B) Corrections nécessaires

Différencier les buts de l'analyse des tendances des ventes de l'entreprise. (2)

A) Coordination des différents services
B) Diminution des stocks d'inventaire
C) Diminution des coûts
D) Rendement maximum
E) Sensibilisation de l'acheteur aux objectifs

Identifier les destinataires des documents relatifs à l'analyse des tendances des ventes. (1)

A) Comptabilité
B) Service des ventes
C) Bureau de crédit
D) Service de l'informatique
E) Fournisseurs

Déterminer les tendances des ventes de l'entreprise à partir des sources d'information pertinentes. (3)

A) Calcul du pourcentage des ventes antérieures par type d'articles ou série de produits par rapport au montant total des ventes
   - I- par secteur
   - I- par période
B) Calcul du taux de croissance des ventes par secteur ou par période
   - I- par comparaison des ventes avec les deux années précédentes
   - I- par étude de marché pour un nouveau produit
C) Calcul de la moyenne des ventes en additionnant les dernières semaines des ventes et en multipliant le total par un coefficient prédéterminé

Analyser les informations sur les tendances des ventes de l'entreprise. (4)

A) Interprétation du contenu de la documentation
B) Interprétation du contenu des fiches mécanographiques
C) Détermination des tendances des ventes de l'entreprise à partir des sources d'information pertinentes
D) Traduction des informations sur les tendances des ventes
E) Présentation de l'étude sous forme de rapport
F) Présentation des résultats de l'analyse des tendances des ventes selon les consignes propres à l'entreprise

---

Transmettre les résultats de l'analyse des tendances des ventes selon la pratique de l'entreprise. (3)

A) Instructions concernant l'organisation interne de l'entreprise
B) Toutes les marches à suivre dans la transmission des documents aux services concernés

---

Produire un rapport final des ventes. (4)

A) Une grille montrant la part des ventes de chacun des magasins ou des services par période et pour chaque article

B) Le taux de croissance de chaque magasin ou service
C) Une évaluation du rendement de chaque magasin ou rayons pour chaque catégorie d'articles selon leur chiffre d'affaires

---

Analyser périodiquement le déroulement des ventes dans le but de déterminer si des mesures de correction s'imposent pour assurer la bonne marche des ventes. (4)

A) Réapprovisionnement des magasins en articles
B) Écoulement des articles en surplus
C) Annulation des commandes

TITRE : 02-08 ANALYSE DU MARCHÉ

OBJECTIF : Analyser un marché en prenant en compte les caractéristiques des consommateurs et des forces en présence
A) Étude des besoins des consommateurs
B) Évaluation des possibilités et tendances du marché

REFERENCE : 02-07 Résultat et tendance des ventes

A) ÉTUDE DES BESOINS DES CONSOMMATEURS

Interpréter certaines notions relatives à l'analyse du marché ainsi qu'aux aspects stratégiques et tactiques de commercialisation concernant tel ou tel produit. (2)

A) Analyse du marché
- I- comportement du consommateur et le marché
- I- marché et concurrence
- I- types de marchés
- V- variables économiques, psychologiques et sociologiques qui influent sur le comportement du consommateur
- V- stratégies de l'entreprise face au marché

B) La variable produit
- I- politique de série de produits
- I- cycle de vie d'un produit
- I- lancement de produits nouveaux
- V- marque
- V- empaquetage
- I- format

Interpréter les principaux modèles permettant d'analyser le comportement des consommateurs. (2)

A) Modèle de Marshall
- I- importance des facteurs économiques
- I- action de l'individu en fonction de son meilleur intérêt
  a) relation prix/ventes
  b) relation prix du produit de remplacement / ventes
  c) relation prix d'un produit complémentaire / ventes
  d) relation pouvoir d'achat / ventes
  e) relation frais de promotion / ventes

B) Modèle de Pavlov
- I- utilisation d'indications faibles ou fortes
- I- création d'habitudes
- I- renforcement par répétition
- V- identification des mobiles forts chez l'individu

C) Modèle de Veblen
- I- influence des groupes sur les attitudes
- I- différents groupes
  a) groupes culturels
  b) classes sociales
  c) groupes de référence
  d) entourage immédiat

D) Modèle de Hobbes
- I- objectifs personnels
- I- objectifs de la société représentée
- I- règlement des conflits entre les deux types d'objectifs

Analyser le comportement du consommateur dans le contexte produit/marché. (4)

A) Création ou formation des besoins
B) Activité préalable à la satisfaction des besoins
C) Décision de satisfaction des besoins
D) Comportement en tant qu'utilisateur
E) Impressions postérieures à la satisfaction du besoin
F) Objections

Évaluer les besoins du consommateur. (4)

A) Données objectives (statistiques) fournies soit par le service des ventes, le bureau de statistiques du Canada ou divers organismes tels les journaux
B) Appréciations des consommateurs à l'aide de questionnaires
C) Discussions avec diverses personnes telles que des collègues des clients
D) Étude du marché
E) Étude de comportement des consommateurs

B) ÉVALUATION DES POSSIBILITES ET TENDANCES DU MARCHÉ

Identifier les buts de l'étude des tendances du marché. (1)

A) Maximum d'efficacité
B) Réponse aux besoins du consommateur
C) Être à la fine pointe de l'information
D) Minimum de pertes

Identifier les informations relatives aux tendances du marché. (2)

A) Prix
B) Qualité du produit ou du service
C) Prix comparé à la qualité
D) Type de produit ou de service
E) Clientèle éventuelle
F) Points de vente ou de distribution
G) Défauts possibles du produit ou du service
H) Conditions offertes (crédit et financement)
I) Permis, délais

Évaluer les conséquences des politiques et des programmes gouvernementaux. (4)

A) Sur l'industrie en général
B) Sur la concurrence
C) Sur la compagnie
D) Sur les tarifs
E) Sur les clientèles (actuelle et éventuelle)

Solliciter des avis concernant les lois et règlements. (3)

A) Au service du contentieux
B) À l'extérieur

Décrire l'état de la concurrence sur le plan des produits, des prix et des conditions offertes. (3)

A) Cueillette des informations sur la concurrence
   - I- concurrence libre
   - I- monopole, oligopole
B) Vérification de la crédibilité de ces informations
C) Interprétation de ces informations

Distinguer les facteurs à considérer concernant les tendances du marché. (2)

A) Les goûts et besoins des consommateurs
B) L'évolution technologique des nouveaux produits
   - I- utilité des articles
   - I- les méthodes de fabrication
   - I- les matériaux utilisés
C) La variation des prix des biens de consommation
D) Les politiques gouvernementales pouvant influer sur la consommation

---

Choisir l'information pertinente par rapport au produit en question. (3)

A) Selon les opinions ou options de commercialisation
B) Selon les études effectuées
C) Selon sa propre expérience
D) Selon le produit à acheter ou à vendre

Caractériser les informations à fournir dans le rapport d'analyse du marché. (2)

A) État de l'environnement
B) État du marché
   - I- global
   - I- sectoriel
   - I- régional
   - V- international
   - V- national
C) État de la concurrence
D) Domaine de l'innovation

Décrire le marché desservi ou visé. (4)

A) Connaissance du marché
   - I- aspect général (demande et offre)
   - I- concurrence
   - I- demande sectorielle
   - V- conjoncture
     a) sociale
     b) politique
     c) économique
B) Connaissance de la clientèle
   - I- besoins
   - I- goûts
   - I- moyens

Évaluer l'état de l'environnement sur les plans économique, politique, social. (4)

A) Étude des notions d'économie, de politique et de sociologie
B) Sensibilisation à l'évolution de la société en termes d'économie politico-social : lecture de journaux, revues
C) Étude de rapports de marché déjà faits sur l'état de la concurrence

---

Synthétiser, sous forme de rapport, les informations découlant des activités produites. (5)

A) Étude des besoins du consommateur, du marché et de ses possibilités
B) Analyse des données et des informations
C) Synthèse du problème
D) Méthode de rédaction appropriée
   - I- exigences de la compagnie
   - I- méthode standard
   - I- remarques personnelles
E) Recommandation de changements de méthodes de commercialisation

---

Tenir à jour un programme de cueillette d'informations. (3)

A) Identification des éléments se rapportant au marché
B) Sélection des éléments pertinents
C) Détermination des secteurs favorables à une surveillance
D) Présentation de ces éléments pertinents sous forme de rapports ou de tableaux

---

Procéder à des sondages. (5)*

A) Plan de travail
B) Affectation des moyens
   - I- personnels
   - I- temps
   - I- budget
C) Déroulement de l'enquête
   - I- détermination de l'échantillon
     a) méthode statistique
     b) méthode probabiliste
     c) méthode aléatoire
     d) méthode empirique
   - I- contacts préliminaires
     a) téléphone
     b) lettre
   - I- entrevue
     a) questionnaire
        1- téléphone
        2- courrier
        3- direct
     b) remplir les espaces blancs laissés pour les réponses
     c) vérification par une relecture
   - V- rapport d'entrevue
D) Collecte des questionnaires

Identifier les principales mesures de statistiques descriptives. (2)

A) Paramètre chiffrant la tendance centrale
   - I- mode
   - I- médiane
   - I- milieu de l'étendue
   - V- moyenne
B) Paramètre chiffrant la dispersion
   - I- étendue
   - I- variance et écart type
   - I- temps
   - V- écart moyen

Identifier les principales lois de distribution des statistiques. (2)

A) Loi normale ou de Laplace-Gauss
B) Loi binomiale
C) Loi de Poisson
D) Loi de distribution des moyennes
E) Loi de x2
F) Lois f de Snedecor, z de Fischer, t de Student
G) Loi de distribution de l'étendue

H) Loi de Galton
I) Loi multinomiale
J) Nombres au hasard

Effectuer les calculs, à partir d'un exemple ou d'une formule, pour trouver les différentes caractéristiques d'un tableau statistique. (3)

A) Caractéristiques de tendance centrale
   - l- moyennes
     a) arithmétique simple
     b) mobile
     c) pondérée
   - l- médiane
   - l- modes

B) Caractéristiques de dispersion
   - l- étendue ou intervalle de variation
   - l- écart type

C) Autres caractéristiques
   - l- indices de prix
   - l- pourcentages de variation
   - l- total mobile

TITRE : 02-09 ANALYSE DE NOUVEAUX PRODUITS (APPROVISIONNEMENT)

OBJECTIF : Évaluer, en vue de la vente, les possibilités de se procurer de nouveaux produits

REFERENCE : 02-08 Analyse du marché

Identifier les buts du développement de nouveaux produits. (2)

A) Satisfaction du consommateur
B) Innovation dans les produits offerts
C) Obtention du maximum de rentabilité de l'entreprise
D) Être à la fine pointe des nouveautés du marché (technique et mode)

Identifier les facteurs à considérer pour la mise en valeur des nouveaux produits. (2)

A) Les goûts des consommateurs
B) L'évolution technologique des nouveaux produits
   - l- utilité des articles
   - l- méthode de fabrication
   - l- matériaux utilisés
C) La variation des prix
D) Les politiques gouvernementales pouvant influer sur la consommation

---

Identifier les éléments à discuter avec les fournisseurs éventuels de nouveaux produits. (1)

A) Rentabilité de l'achat
B) Faisabilité technique des nouveaux produits
C) Possibilités d'approvisionnement

Déterminer les différents points à considérer dans la mise en valeur d'un nouveau produit. (2)

A) Les caractéristiques de l'article
   - l- prix du produit
   - l- matériaux ou éléments constituants
   - l- apperence du produit
B) La capacité de production (ou potentiel de production) du fournisseur impliqué
C) Le marché lui-même
D) L'offre et la demande

Identifier les sources d'informations qui détermine les caratéristiques des articles recherchés par les consommateurs. (1)

A) Les échantillons
B) Les catalogues des fournisseurs
C) Les revues, les publications spécialisées
D) Les résultats d'études de marché
E) La promotion de nouveaux produits par les fournisseurs
F) Les foires
G) Les tendances des compétiteurs

Interpréter le contenu de documents. (2)

A) Caractéristiques physiques et techniques du service ou produit
B) Utilité
C) Liste des prix
D) Ristournes consenties
E) Garantie offerte

Identifier les qualités de base d'un nouveau produit (pour son identification). (1)

A) La marque
B) La couleur
C) Le style
D) Le format
E) Le modèle
F) Les grandeurs
G) Son usage

Identifier les éléments types d'un nouveau produit. (1)

A) La mode
B) Les saisons
C) Les goûts
D) La nouveauté du produit
E) Le marché
F) Le prix

Identifier les caractéristiques des articles recherchés par la clientèle. (2)

A) Le prix du produit
B) La qualité du produit
C) La garantie du produit
D) La présentation du produit

Évaluer la possibilité de se procurer de nouveaux produits. (4)

A) Renseignements sur les nouvelles techniques et nouveaux équipements de production
B) Conseils sur de nouvelles matières pouvant être utilisées
C) Prévisions concernant les variations de prix
D) Renseignements relatifs aux problèmes inhérents au marché
E) Renseignements concernant les possibilités d'approvisionnement sur la base continue de certains produits ou matériaux
F) Recherche des articles capables de satisfaire la clientèle de l'entreprise en fonction des facteurs qui lui sont propres

UNITE MODULAIRE : 02-10

TITRE : 02-10 DÉTERMINATION DU PRIX DE VENTE

OBJECTIF : Déterminer le prix de vente d'un produit

REFERENCE : 02-08 Analyse du marché

Identifier les aspects à considérer pour établir le prix de vente d'un article ou produit. (2)

A) La quantité d'articles facturés comparativement à la quantité d'articles livrés
B) Les prix sur les factures
   - I- selon le bon de commande
   - I- selon les ententes négociées
C) Le coût total des factures incluant
   - I- la taxe
   - I- les frais de transport
   - I- les frais de douane
   - V- autres
D) L'étude des tendances des ventes
E) L'étude des tendances du marché
F) La stratégie de vente de l'entreprise

Identifier les données nécessaires au calcul du prix de vente. (2)

A) La marge de profit visée par l'entreprise
   - - pour la promotion de vente de l'article
   - - pour des articles courants
B) Le coût total d'achat par type d'articles en tenant compte de facteurs déterminés
C) La gamme de prix à obtenir et la politique de prix de l'entreprise

---

Interpréter certaines notions de comptabilité industrielle relatives aux coûts. (2)

A) Coût fixe
B) Coût variable
C) Coût global (complet)
D) Coût marginal
E) Coût moyen
F) Examen des éléments des frais de commercialisation
   - I- matière
   - I- main-d'oeuvre
   - I- frais généraux
   - V- bénéfices

Identifier les données économiques ayant un lien avec le produit vendu. (2)

A) Marge de profit
B) Marge de crédit
C) Prix d'achat
D) Prix de vente compétitif
E) PCMV (prix coûtant des marchandises vendues)

Déterminer les prix de vente qui seront adoptés par les différents services en fonction des marges de profit visées par l'entreprise. (3)

A) Choix de l'information pertinente par rapport au bien ou au service en question
B) Correction des erreurs sur les factures reçues
C) Calcul des prix de vente
D) Inscription des éléments nécessaires à l'identification des produits ou des services sur la liste de prix
E) Transmission de la liste des prix de vente pour approbation

---

Distinguer les types de modifications à effectuer pour fixer le prix de vente. (2)

A) Modification du produit
B) Modification du prix
C) Modification de la marge brute

Distinguer les éléments de philosophie et de stratégie d'une approche de fixation d'un prix de vente. (2)

A) Établissement d'un prix de vente compétitif
B) Prix surestimé ou gonflé
C) Prix réduit
D) Prix optima
E) Prix dans le cas de monopole
   - I- prix idéal
   - I- prix fort
   - I- prix faible
   - V- gamme de prix

Déterminer le prix de vente d'un produit. (4)

A) Bases pour l'établissement du prix de vente
   - I- prix souhaitable au point de vue du marché
   - I- prix de revient du produit
   - I- marge brute
     a) dépenses d'ordre général et administratif
     b) frais de vente
     c) frais de promotion, de publicité, etc.
     d) différentes taxes
     e) royautés
     f) bénéfice net
B) Fixation du prix de vente en tenant compte de la philosophie et de la stratégie de l'entreprise
C) Décomposition du prix de vente
   - I- au consommateur
   - I- prix de gros, de détail
   - I- variation des prix
   - V- prix de vente à l'usine
   - V- avantages sociaux (délais, crédit)

TITRE : 02-11 LANCEMENT D'UN PRODUIT

OBJECTIF : Élaborer un programme de lancement d'un produit en prenant en compte les besoins des consommateurs, ses caractéristiques, les données du marché et les politiques de l'entreprise

REFERENCE : 02-04 Choix de la publicité
02-08 Analyse du marché

Identifier les types de programmes de publicité concernant les articles, les séries de produits ou les services visant le consommateur. (1)

A) Programme général de l'entreprise
   - I- presse parlée
   - I- presse écrite
   - I- audiovisuel (électronique)
B) Promotion spéciale des ventes à l'occasion d'événements
C) Promotion des ventes pour des produits ou services plus difficiles à vendre
D) Promotion d'écoulement d'inventaire
E) Promotion de nouveaux produits ou services

Distinguer les genres de promotion de vente. (2)

A) Matériel de promotion aux points de vente
   - I- approche visuelle de points de vente
   - I- promotion à l'intérieur du magasin
B) Stimulation des consommateurs
   - I- distribution d'échantillons ou de coupons
   - I- offre de cadeaux
   - I- prix réduit
   - V- collection
C) Stimulation en circuit de distribution

Distinguer les critères d'appréciation nécessaires à la mise en oeuvre d'une étude approfondie des moyens de communication. (2)

A) Importance, nature et situation des publics à atteindre
B) Nature du message à communiquer
C) Vitesse et adaptation de la communication
D) Dépenses selon le nombre de consommateurs à atteindre
E) Fréquence des communications
F) Caractère saisonnier
G) Temps et espace à réserver

Déterminer les facteurs permettant de mesurer l'efficacité du nom d'un produit. (2)

A) Facilité de prononciation
B) Facilité de mémorisation
C) Univers évoqué
D) Association d'idées
E) Préférence des consommateurs
F) Distinction avec les noms de produits concurrentiels

Choisir le nom d'un produit. (4)

A) La politique du nom de produit ou de marque
B) Formulation à l'échelon international
C) Efficacité du nom (impact, effet, influence)

Vérifier la qualité d'un emballage avant de passer à l'exécution proprement dite. (4)

A) Caractéristiques techniques
   - I- résistance
   - I- adaptation à l'emploi
   - I- conformité aux objectifs
B) Caractéristiques visuelles
   - I- couleurs, graphismes
   - I- lisibilité
   - I- pouvoir d'évocation
C) Impact de vente

Évaluer l'efficacité d'un emballage comme moyen de promouvoir la vente. (4)

A) Spécification de base de l'emballage
   - I- physionomie du marché
   - I- vision internationale
     a) concurrence
     b) type de marché
B) Critères de l'emballage en fonction du produit et des objectifs
   - I- conditions techniques
   - I- conditions commerciales et publicitaires
   - I- conditions financières
   - V- conditions du marché
C) Définition de l'emballage
   - I- emballage d'expédition
   - I- conditionnement du produit
   - I- décor de l'emballage et présentation des informations
D) Impact visuel de l'emballage
   - I- perception de la marque
   - I- perception des autres éléments visuels de l'emballage
   - I- identification du groupe de produits
   - V- effet de masse
   - V- effet de présentation à l'étalage
   - I- différenciation avec la concurrence
E) Image du produit évoqué par l'emballage
F) Pouvoir de persuasion et valeur d'évocation
G) Respect des aspects légaux

Étudier la politique de l'entreprise au regard d'un produit. (6)

A) Définition et spécification du produit
B) Étude de produits conjoints (sous-produits)
C) Étude du champ d'acceptation et de l'acceptabilité du produit
D) Présentation du produit (nom, allure)
E) Évaluation du principe de fabrication
F) Conditions matérielles de réalisation
G) Coût d'investissement et de fabrication
H) Analyse des possibilités d'achat

Évaluer la politique et les moyens de distribution de l'entreprise. (6)

A) Inventaire des moyens de distribution (structure de la distribution, nombre de points de vente)
B) Politique de distribution (où vendre, selon quelle tactique)
C) Évaluation de la force de vente (localisation, efficacité et organisation du réseau)
D) Information et formation du personnel de vente
E) Aide à la vente (publicité)
F) Stimulation des vendeurs (agents)
G) Promotion des ventes et stimulation des consommateurs

Analyser les résultats des principaux points touchés dans le test de marché. (4)

A) Niveau des consommateurs
   - acceptabilité du produit
   - acceptation du prix
   - compréhension du produit
   - sensibilité à la publicité, mémorisation et réceptivité à la marque
B) Niveau de la distribution
   - acceptation de l'article
   - assimilation des arguments et revente
   - volonté et puissance de vente du commerçant
   - acceptation des efforts promotionnels
C) Choix de la région test
   - durée
   - profil de la population
   - dimension et situation de la région
   - conformité des circuits de distribution
   - publicité
   - critère d'organisation de l'entreprise
   - représentativité de la concurrence
   - hiérarchie des critères
D) Concernant la vente et la communication
   - conformité à la politique commerciale
   - adaptation de la force de vente
   - problèmes d'approvisionnement et de prise de commande
   - renseignement concernant la perception et la compréhension de la publicité
   - qualité des éléments promotionnels

Analyser les données servant à l'élaboration d'un programme de publicité. (4)

A) Connaissance du consommateur et du marché
   - I- profil des consommateurs actuels
   - I- habitudes d'achat et d'emploi
   - I- dimension et possibilité du marché
   - V- développement antérieur ou futur du marché
   - V- tendance du marché
B) Connaissance de la concurrence
   - I- informations sur la société
     a) chiffre d'affaires
     b) structure commerciale et financière
   - I- étude du produit concurrent
   - I- répartition possible du marché du concurrent
   - V- effort publicitaire du type de stratégie de concurrent
C) Données sur le produit
   - I- principe de fabrication
   - I- type de qualité
   - I- système de distribution
   - V- résultats des tests
     a) en laboratoire
     b) auprès de clients cibles (marché test)
D) Prix de vente
   - I- stratégie du prix de vente (prix compétitif, prix réduit)
   - I- évaluation du prix souhaitable au point de vue du marché
   - I- fixation du prix de vente (prix de vente au consommateur, prix de gros et de détail, variation des prix, prix excluant transport, avantages commerciaux : crédit, paiements différés, primes
E) Les renseignements de base
   - I- objectifs de l'action publicitaire
   - I- base créative de la publicité
     a) motivation de base (mobile essentiel d'achat)
     b) énumération des arguments publicitaires
   - I- budget de la publicité
     a) importance
     b) portée
     c) période couverte (durée)

Établir un programme de publicité. (5)

A) En fonction du type de clientèle
B) En fonction du lien géographique
C) En fonction du coût réel comparé au coût d'opportunité (d'aubaine)
D) En fonction des objectifs de vente
E) En fonction des ressources de la compagnie
F) En fonction du but visé
G) En fonction des consentements ou accords établis

TITRE : 02-12 DIFFÉRENCIATION DES CONTRATS D'ASSURANCES

OBJECTIF : Différencier les divers contrats d'assurances et leur contenu
A) Assurance sur la vie
B) Assurance IARD (incendies, accidents, risques divers)
C) Assurance collective
D) Rentes

A) ASSURANCE SUR LA VIE

Différencier les options de capitalisation d'une police d'assurance sur la vie. (2)

A) En fonction des garanties
   - I- versement des bénéfices
   - I- taux d'intérêt garanti pour la durée de la police
B) En fonction de la fréquence des versements
   - I- mensuel
   - I- trimestriel
   - I- semestriel
   - V- annuel
C) En fonction du droit de retraite du bénéficiaire
   - I- intégralement
   - I- en partie

Différencier les clauses contenues dans un contrat d'assurance sur la vie. (2)

A) Suicide
B) Droit de conversion
C) Redressement du fait de l'âge
D) Avance
E) Versement de primes
F) Remise en vigueur
G) Incontestabilité
H) Bénéficiaire
I) Tables des valeurs de non-échéance
J) Modalités facultatives de règlement
K) Intégralité du contrat

Déterminer les documents nécessaires pour évaluer l'assurabilité d'un individu. (2)

A) Amendement
B) Correspondance
C) Rapports d'inspection
D) Examens médicaux
E) Déclaration du médecin traitant

Distinguer les parties d'une proposition ou d'une police d'assurance sur la vie de l'individu. (2)

A) Identification
   - I- de la compagnie d'assurances
   - I- de l'agent vendeur
B) Renseignements généraux
   - I- sur l'individu
   - I- sur son adresse
   - I- sur son passé
   - V- sur ses assurances antérieures et présentes
   - V- sur le ou les bénéficiaires et propriétaires
   - I- sur son présent
C) Renseignements sur la situation de l'individu
D) Renseignements sur les garanties
E) Renseignements sur les risques additionnels
   - statut
   - assurance demandée

Identifier les différentes tables que l'assureur utilise. (2)

A) De mortalité
B) De risques de décès
C) De rentes viagères
D) De capital d'assurance requis avec intérêt garanti
E) De frais d'études
F) De rouages de l'assurance, de frais d'études
G) De coût de temporisation
H) De l'emploi de l'option de participation variable

Déterminer la catégorie de bénéficiaires d'une police d'assurance. (2)

A) Identification des personnes
   - les ayants droit à une prestation de l'assuré (succession)
   - une ou plusieurs personnes expressément désignées
   - une ou plusieurs catégories de personnes
   - un fiduciaire
B) Identification de la catégorie de bénéficiaire
   - avant le 1er juillet 1962
     a) bénéficiaires à titre onéreux
     b) bénéficiaires privilégiés
     c) bénéficiaires ordinaires
   - après le 1er juillet 1962
     a) bénéficiaire irrévocable
     b) bénéficiaire révocable
     c) ayants droit (succession)
C) Choix du ou des bénéficiaires

Interpréter le tableau de cotation des polices et des réclamations d'assurance. (2)

A) L'intérêt
B) La carte d'échéance
C) Le cours à l'achat
D) Le cours à la vente
E) Le rendement

Calculer, à l'aide d'une table, le versement périodique d'une police d'assurance. (3)

A) Détermination du montant total
B) Détermination des intérêts totaux et des frais de service
C) Détermination du montant périodique à verser

Calculer le montant de la prime d'assurance. (3)

A) Détermination de l'assiette
B) Détermination des taux à appliquer en fonction des risques
C) Calcul de la prime

Calculer les données relatives à une proposition d'assurance. (3)

A) Coûts
   - prime
   - prime de réassurance
   - intérêts
   - frais d'administration
   - versements
   - franchises
B) Dividendes
C) Valeur de rachat (d'un contat d'assurance)
D) Capital assurable
E) Escompte
F) Intérêts ou montants empruntés

Déterminer les modalités de règlement dans les cas de décès. (2)

A) Capitalisation
B) Versement par fractions
   - I- durée fixe
   - I- montant fixe
C) Rente viagère

Distinguer les clauses de règlements prévisibles des détenteurs de polices d'assurance sur la vie. (2)

A) Garantie absolue
B) Désignation de bénéficiaires en sous-ordre
C) Legs régis par les lois relatives aux testaments
D) Clause de prodigalité
   - I- empêchement du gaspillage
   - I- mise des sommes à l'abri des créanciers du bénéficiaire
E) Avantages fiscaux
F) Maintien du revenu
G) Gestion financière

Différencier les caractéristiques fondamentales des contrats d'assurance à indice variable. (2)

A) Quant aux sources de fonds
   - I- rentes différées
     a) versements globaux
     b) versement contractuel périodique
     c) sans protection d'assurance sur la vie
   - I- régimes assurés
     a) affectation de la prime
     b) affectation de la réserve
     c) indexation des combinaisons
   - I- options de dividendes
     a) vie
     b) vie et mixte
   - V- rentes immédiates
     a) mixtes arrivées à échéance
     b) polices avec valeur de rachat
     c) versements globaux
     d) transferts de REER (régime enregistré d'épargne et de retraite d'autres institutions)
B) Quant au service
   - I- remboursement au comptant
     a) intégral
     b) partiel
   - I- modalités de règlement
   - I- rente garantie par la conversion des unités
   - V- modalité de rente variable
   - V- couverture des versements de rente par la conversion des unités

---

Différencier les avantages du plan d'assurance sur la vie. (2)

A) Épargne et investissement
B) Sécurité de retraite
C) Sécurité des bénéficiaires
D) Rente d'invalidité

Distinguer les formes de paiements garanties que comportent les contrats d'assurance sur la vie. (2)

A) Paiement de bénéficiaire du capital assuré dès qu'il y a preuve satisfaisante du décès
B) Paiement de la somme assurée à l'échéance du contrat

Distinguer les différents programmes financiers offerts par les compagnies d'assurance sur la vie. (2)

A) Placement à long terme à valeur variable
B) Placement à court terme
C) Placement spéculatif

B) ASSURANCES IARD (INCENDIES, ACCIDENTS, RISQUES DIVERS)

Interpréter les clauses contenues dans un contrat d'assurances IARD (incendies, accidents, risques divers). (2)

A) Assurances sur les biens
   - versement des primes
   - nature et étendue de l'assurance
   - risques couverts
   - risques exclus et biens exclus
   - extension des garanties
   - limitations spéciales
   - définitions
   - dispositions supplémentaires
B) Assurance automobile
   - garanties subsidiaires
   - dispositions diverses

Déterminer les risques assurables. (2)

A) Incendie et foudre
B) Explosion
C) Vol ou tentative de vol
D) Vandalisme ou gestes malveillants
E) Chute d'objets
F) Dommage causé par la glace
G) Collision de véhicules
H) Émeute
I) Fuites, débordements, déversements
J) Fumée
K) Tempête
L) Pertes d'exploitation
M) Vie
N) Responsabilité civile

Distinguer les formes de paiements garanties que comportent les contrats d'assurances IARD. (2)

A) Paiement au bénéficiaire ou à celui qui a le capital assurable du capital assuré dès qu'il y a preuve satisfaisante de sinistre et de responsabilité

B) Remboursement partiel des primes payées en cas d'annulation des polices par l'assuré ou l'assureur

---

Distinguer les divers avantages d'assurer un bien. (2)

A) Besoins créés en cas
- I- d'accident
- I- de perte
- I- de vol
- V- d'autres sinistres

B) Garantie en cas de sinistre
C) Protection
D) Sécurité

Distinguer les différents programmes financiers offerts par les compagnies d'assurances (assurances IARD). (2)

A) Protection de biens
B) Couverture de risques
C) Garantie hypothécaire
D) Frais supplémentaires de subsistance
E) Privation de jouissance

C) ASSURANCE COLLECTIVE

Identifier les divers genres de groupes capables de souscrire à une assurance collective. (1)

A) L'employeur unique
B) Des associations commerciales
C) Des associations professionnelles
D) Des groupes de créanciers
E) Des syndicats ouvriers

Identifier la procédure administrative de l'application de l'assurance collective. (2)

A) Envoi de relevé
- I- nouveaux employés
- I- ex-employés
- I- les comptes
- V- montants imputés

B) Fiche de contrôle
- I- proposition
- I- bénéficiaire

C) Certificat

Identifier les facteurs qui influent sur la vente d'assurance collective. (2)

A) Prestation suffisante
B) L'attitude de l'agent et de l'inspecteur
C) Tarifs concurrentiels
D) Projection des coûts

Identifier les parties d'un plan d'une assurance collective. (2)

A) Police universelle
B) Certificats
C) Fiches de contrôle
D) Manuel d'administration

Identifier les événements qui conduisent à l'adoption d'une assurance collective. (1)

A) Interruption de paiement
B) Résiliation de contrat
C) Abandon d'emploi

Identifier les éléments d'un tableau d'analyse des assurances collectives, de l'assurance-maladie et accidents volontaires au Canada. (2)

A) Plans de soins médicaux
B) Croix Bleue
C) Plans coopératifs
D) Plans de sociétés médicales
E) Plans indépendants
F) Population canadienne
G) Pourcentage assuré de la population
H) Plan provincial de l'assurance-maladie

Interpréter les éléments d'un tableau couvrant les assurances collectives contre la maladie et les accidents en vigueur au Canada à une époque déterminée. (2)

A) Prestation
- I- maladies et accidents
- I- mort accidentelle et mutilation
- I- frais d'hospitalisation
- V- honoraires chirurgicaux
- V- frais médicaux
- I- frais médicaux extraordinaires
- I- autres

B) Nombre de contrats
C) Nombre d'assurés par millier
D) Primes payées pendant une année en millions
E) Sinistres annuels en millions

Interpréter les tableaux de primes d'assurance collective pour les employés d'une entreprise. (2)

A) Sortes de plans
- I- personnel
- I- familial

B) Couvertures de la police
- I- assurance sur la vie
- I- assurance invalidité
- I- assurance accident
- V- clauses additionnelles

Identifier les façons d'obtenir les renseignements d'une personne qui agit comme centre d'influence. (2)

A) Par des questions d'ordre général posées par l'assureur au centre d'influence
B) Par des questions directes
- I- pour connaître des noms de personnes en particulier
- I- pour connaître des renseignements relatifs aux personnes nommées

C) Demande de renseignements à partir d'une liste préparée par l'assureur
- I- présentation d'une liste de noms
- I- choix des noms par le centre d'influence
- I- obtention de renseignements supplémentaires par l'assureur
- V- obtention d'une recommandation écrite par le centre d'influence

---

Identifier l'utilité et l'objectif d'un plan d'assurance collective. (2)

A) Le contrat
B) Variation du contrat

C) Résiliation de la police
D) Certificat d'assurance de l'employé
E) Cession
F) Tarification
G) Renseignements
- - catégorie des indemnités
  a) hebdomadaire
  b) en cas de mort
  c) en cas d'accident
  d) en cas d'invalidité
    1- exonération des primes
    2- paiement par versement
- - catégorie de remboursements
  a) hospitalisation
  b) honoraires chirurgicaux
  c) frais médicaux
  d) programme complet
  e) accident
  f) poliomyélite
  g) maternité

Distinguer les principes de l'assurance collective. (2)

A) Emploi à plein temps
B) Tableau des montants de police d'assurance
C) Contribution de l'employé par voie de retenue
D) Contribution de l'employeur
E) Répartition des risques
F) Catégories d'assurance collective
- - assurance sur la vie collective
- - assurance collective maladie et accident
  a) prestations de base
  b) prestations des frais médicaux extraordinaires

D) RENTES

Distinguer les différentes options de rente viagère. (2)

A) Rente de durée certaine
- - période garantie
- - continuation du versement de la rente au décès du bénéficiaire

B) Rente à capital remboursable par fractions
- - la vie durant versement au bénéficiaire
- - au décès du bénéficiaire continuation du versement au bénéficiaire en sous-ordre jusqu'à l'intégralité

C) Rente à capital remboursable au comptant
- - la vie durant versement au bénéficiaire
- - au décès du bénéficiaire versement en une somme globale du capital restant à service

D) Rente viagère réversible sur deux têtes
- - la vie durant des deux bénéficiaires, versement de la rente
- - au décès d'un des bénéficiaires, continuation du versement de la rente

---

Distinguer les sources d'un revenu de retraite. (2)

A) Régime universel
- I- fédéral : sécurité de vieillesse
- I- provincial RRQ (régime des rentes du Québec)

B) Régime particulier
- I- caisse de retraite d'employés
- I- contrat de rente retraite
- I- revenu de rente viagère

Distinguer les options de rente à montant fixe. (2)

A) Versement de différents montants à diverses périodes
- - en cas d'intérêt normal : certitude d'un montant fixe par mois pour une période déterminée
- - en cas de bénéfice d'intérêt
  a) montant fixe mensuel pour une période déterminée
  b) période plus longue que celle garantie

B) Droit d'effectuer des retraits

Établir les différences entre les fonds de placement dans les compagnies d'assurances sur la vie. (2)

A) Fonds d'accroissement
- I- actif placé en actions ordinaires
- I- aucun dividende
- I- option de réinvestir

B) Fonds de revenu
- I- rendement immédiat
- I- actif placé en actions et en débentures
- I- sécurité du capital
- V- versement de dividendes
- V- intérêt à échéance

C) Fonds mixtes
- I- pourcentage d'actions placées
  a) obligations
  b) actions privilégiées
  c) titres à court terme
- I- restant du pourcentage en actions ordinaires

Distinguer les différents aspects concernant l'organisation de la retraite. (2)

A) La liberté financière
- I- disposition de ressources financières
- I- source d'argent
- I- revenu garanti
- V- montant du revenu

B) Longévité
- I- ennuis de santé
- I- prolongation de la période de retraite

C) Coût élevé de la période de retraite
- I- occupation du logement actuel
- I- nourriture
- I- vêtement

D) Prévision des dépenses
E) Retraite considérée comme deuxième carrière
- I- lancement d'une affaire
- I- planification de logement
- I- planification de loisirs
- V- occupation d'un emploi

Conseiller un souscripteur sur une option de rentes en fonction de ses besoins. (3)

A) Découverte des besoins et des moyens financiers
- I- obtention des données pertinentes
- I- examen des assurances du souscripteur
- I- organisation des données

B) Présentation de l'option appropriée au client
- I- remise du devis
- I- démonstration de la recommandation
- I- choix de l'option
  a) rente à montant fixe
  b) rente viagère

C) Réponse aux objections du client

Calculer le montant d'assurance à souscrire pour obtenir une rente. (3)

A) Emploi de deux périodes fixes
   - I- recherche du facteur de rente mensuelle
   - I- interprétation de la table de rente mensuelle par tranche

B) Effet rétroactif de l'intérêt
   - I- calcul du capital d'assurance en vue d'une rente
   - I- interprétation de la table relative au capital d'assurance

TITRE : 02-13 PROPOSITION D'UN PLAN D'ASSURANCE

OBJECTIF : Déterminer le bien-fondé d'une proposition d'assurance et en calculer les données
A) Identification du besoin
B) Préparation d'une proposition

REFERENCE : 02-06 Vente
02-12 Différenciation des contrats d'assurances

A) IDENTIFICATION DU BESOIN

Distinguer les divers types de demandes provenant des clients. (2)

A) Constitution d'un dossier
B) Modification
C) Remise en vigueur
D) Achat de police d'assurance
   - I- vie
   - I- collective
   - I- IARD (incendies, accidents, risques divers)
E) Demande de prêts
F) Demande d'hypothèques
G) Demande de placements
H) Demande de conseils
I) Demande de services
   - I- règlement successoral
   - I- planification financière
   - I- plan d'épargne retraite
   - V- couverture des biens assurables
J) Renseignements généraux
   - I- personnels
   - I- comptables
K) Annulation du dossier
L) Fermeture du dossier
M) Rachat de police d'assurance-vie

Distinguer les genres de contrats offerts par les compagnies d'assurances. (2)

A) Assurance aérienne
B) Assurance de groupe (collective)
C) Assurance d'enfant
D) Assurance-décès
E) Assurance en cas de décès par accident
F) Assurance sur la vie
G) Assurance hypothécaire
H) Assurance mixte
I) Assurance populaire
J) Assurance temporaire
K) Assurance temporaire transformable
L) Assurance temporaire décroissante
M) Assurance vie entière
N) Assurance complémentaire
O) Assurance automobile
P) Assurance habitation-propriétaire et locataire
Q) Assurance contre l'incendie
R) Assurance contre le vol et le vandalisme
S) Assurance responsabilité
T) Assurance commerciale
U) Assurance accident
V) Assurance risques divers
W) Assurance partenaire
X) Assurance d'invalidité

Informer le client des divers services offerts par une compagnie d'assurances. (3)

A) Information sur la disponibilité de diverses assurances
   - I- assurance sur la vie
   - I- assurance tous risques
   - I- assurance générale
B) Informations quant aux prix à payer pour les assurances et conditions d'éligibilité
C) Information quant aux services à recevoir à l'achat de l'assurance
   - I- prime
   - I- dédommagement
   - I- service après-vente
D) Informations sur les divers prêts hypothécaires

Identifier les éléments permettant la prise de décision sur l'action à prendre face à la demande du client. (2)

A) Politique de l'entreprise
B) Lois sur l'assurance
C) Demande du client
D) Les risques
E) Le coût de l'assurance
F) Le partage des risques
G) Intérêt assurable

Déterminer les sources d'informations économiques utiles pour la vente d'assurance au client éventuel. (2)

A) Évolution des niveaux de vie
B) Indice des prix à la consommation
C) Pouvoir d'achat
D) Cours des actions ordinaires canadiennes
E) Valeur du dollar
F) Rendement des placements
G) Rendement des investissements
H) Statistiques d'assurance

Détecter les contraintes ou risques liés à la personne ou au bien à assurer. (3)

A) Bien
   - âge du bâtiment
   - nombre de pièces
   - type de construction
   - territoire
   - montant d'assurance
   - réclamations antérieures
   - annulation par une autre compagnie d'assurances
B) Personne
   - état civil
   - hypothèque
   - dossier criminel
   - âge

- antécédents médicaux

Vérifier l'exactitude des renseignements reçus. (3)

A) Identification des points essentiels
   - I- selon la politique de la compagnie
   - I- selon la loi des assurances
B) Interrogation auprès :
   - I- des médecins
   - I- des employeurs
   - I- des bénéficiaires
   - V- des inspecteurs
   - V- des agents
   - I- des clients
C) Vérification
   - I- des renseignements inscrits
   - I- des renseignements manquants
D) Inspection visuelle de la proposition afin de s'assurer qu'elle répond :
   - I- aux normes de la compagnie
   - I- aux lois existantes

Étudier la demande de la part du client face à son dossier d'assurance. (4)

A) Analyse de la situation
   - I- physique
   - I- psychique
   - I- financière
   - V- civile et sociale
B) Analyse des besoins actuels
   - I- renouveler
   - I- modifier
   - I- annuler
   - V- risques nouveaux
   - V- conversion
   - I- souscription garantie d'assurabilité
C) Étude des risques nouveaux
D) Établissement
   - I- des coûts
   - I- des paiements (versements)
   - I- des remboursements

Examiner le dossier actuel du client face à son dossier d'assurances. (4)

A) Le risque assurable
B) Les primes à payer
   - régulières
   - surprimes
C) La franchise prévue
D) Les annexes
E) Le crédit financier
F) Les renseignements généraux
G) Les nouveaux besoins
H) Les exclusions

Comparer les différents points à surveiller au dossier financier d'un client. (3)

A) Dividendes pour des titres détenus par le client
B) Intérêts gagnés par le client
C) Commissions pour la gestion du portefeuille
D) Échéance des obligations
E) Délais de paiement
F) Coupons ou dividendes pour des titres détenus par le client mais qui sont entre les mains d'autres courtiers
G) Bilan personnel de la personne à assurer

B) PRÉPARATION D'UNE PROPOSITION

Différencier les notions d'ordre juridique utiles à la préparation d'une proposition d'assurance et d'un règlement de réclamation. (2)

A) Mariage, séparation de corps, divorce
B) Sortes de biens
   - I- corporels
   - I- incorporels
   - I- meubles, meubles meublants
   - V- immeubles
C) Acquisition et exercice du droit de propriété
D) Sources d'obligation et de créance
E) Sortes de contrats
F) Responsabilité civile

Identifier les critères à respecter dans la préparation des propositions, des polices et des réclamations d'assurances. (2)

A) Politiques
B) Les critères légaux
C) Les renseignements reçus et disponibles
D) Les exigences des formulaires

Distinguer la partie d'une proposition ou d'une police d'assurance qui concerne les biens d'une personne. (2)

A) Identification
   - I- de la compagnie d'assurances
   - I- de l'agent vendeur
B) Renseignements généraux
   - I- sur l'individu
   - I- sur ses adresses
   - I- sur son passé
   - V- sur ses assurances antérieures et actuelles
   - V- sur le ou les créanciers
C) Renseignements sur la situation de la personne
   - I- statut (propriétaire-locataire)
   - I- description des biens
D) Renseignements sur les garanties et responsabilités
E) Renseignements sur l'assurance expressément consentie ou flottante
   - I- pour un bien spécifique
   - I- pour un ensemble de biens en général
F) Renseignements sur la responsabilité et les risques additionnels
G) Renseignements sur l'évaluation des biens

Interpréter les différentes parties des formulaires. (1)

A) Identification de la personne
B) Identification de la demande ou du besoin
C) Description

Distinguer les renseignements à enregistrer sur les divers types de formulaires. (2)

A) En fonction d'une demande de proposition d'assurance
B) En fonction d'une demande de réclamation
C) En fonction d'une police d'assurance
D) En fonction d'une soumission
E) En fonction d'une lettre de renouvellement
F) En fonction d'une lettre d'annulation
G) En fonction d'un avenant
H) En fonction des factures
I) En fonction des notes de crédit
J) En fonction d'un bulletin d'information

Remplir les formulaires suite aux demandes d'un client. (3)

A) Identification des types de formulaires
   - I- avenant
   - I- annulation
   - I- nouvelle police
   - V- lettre, correspondance
   - V- mémorandum
B) Choix du formulaire
C) Marche à suivre et méthode de rédaction

Préparer un fichier de personnes assurables. (3)

A) Méthode de préparation d'un fichier
B) Types renseignements à recueillir

Constituer un dossier et la fiche d'un nouveau client. (3)

A) Renseignements généraux
B) Nature de la police d'assurance
   - I- vie
   - I- collective
   - I- IARD (incendies, accidents, risques divers)
C) Numéros (à retenir)
   - I- de police d'assurance
   - I- de téléphone
D) Raison de rédiger
   - I- une nouvelle police d'assurance
   - I- une réclamation
E) Renseignements particuliers

Rédiger les documents nécessaires à la régularité de la proposition d'assurance. (3)

A) Connaissance des règles pour remplir les documents
   - I- leur conformité aux règles de la compagnie
   - I- leur conformité aux règles générales
   - I- application des lois provinciales
   - V- application des lois fédérales
B) Préparation de tous les documents
   - I- proposition
   - I- annexe
   - I- contrat ou police

Interpréter les lois qui régissent l'assurance au Québec. (2)

A) Le code civil
B) La loi des assurances
C) La loi de l'assurance sur la vie des maris et des parents

Rechercher une compagnie désireuse de partager le risque d'une police d'assurance. (3)

A) Selon le montant à assurer
B) Selon le risque
C) Selon le coût et la prime de la réassurance
D) Selon le coût et la prime de la police

Réassurer une police d'assurance selon les risques d'une proposition d'assurance. (3)

A) Choix de la compagnie désireuse de partager le risque
B) Identification du pourcentage du montant de la police à réassurer
C) Annotation dans le dossier du client
   - - de la partie réassurée
   - - de la compagnie qui réassure
D) Engagement avec la compagnie choisie

Accepter une proposition d'assurance afin qu'elle devienne une police d'assurance. (3)

A) Selon le risque
B) Selon la rentabilité de la transaction
C) Selon les normes de la compagnie
D) Selon le contexte
E) Selon le taux à demander
F) Selon la réassurance (partage de risques)

Inscrire aux dossiers des clients tous renseignements relatifs aux polices d'assurance. (3)

A) Inscription des renseignements généraux
   - I- renseignements sur le client
   - I- renseignements en relation avec la police ou la réclamation d'assurance
B) Inscription des données comptables courantes
   - I- crédits accordés
   - I- intérêts
   - I- remboursements
   - V- soldo
C) Vérification des tiers et des bénéficiaires

Identifier les normes d'appréciation des vendeurs. (2)

A) Comportement personnel
   - I- conserver son sang-froid dans toutes les situations
   - I- comportement professionnel en tout temps
   - I- persévérance
   - V- compréhension du travail
   - V- fiabilité
   - I- relation au travail
   - I- capacité de se maintenir à jour
B) Efficacité des ventes
   - I- montant
   - I- nouvelle inscription
   - I- renouvellement
   - V- objectif à atteindre
C) Assiduité concernant la rédaction de :
   - I- rapports
   - I- propositions
   - I- agenda
D) Nombre de visites effectuées
E) Apparence

Évaluer le risque contenu dans la proposition d'assurance. (4)

A) Selon la personne ou bien à assurer
B) Selon l'existence du risque
C) Selon les montants impliqués
D) Selon les taux et primes fixés
E) Selon les conditions du contrat
   - I- franchises
   - I- clauses spéciales
   - I- indemnités

Proposer un plan d'assurance pouvant répondre au client en fonction des éléments recueillis. (5)

A) Identification des besoins du client
B) Identification des risques assurables
C) Identification des plans d'assurances applicables
D) Évaluation des risques
E) Détermination du ou des plans d'assurance à appliquer

UNITE MODULAIRE : 02-14

TITRE : 02-14 SUIVI DES DOSSIERS D'ASSURANCE

OBJECTIF : Tenir à jour les dossiers des assurés et les analyser périodiquement dans le but de répondre aux besoins des clients

REFERENCE : 02-12 Différenciation des contrats d'assurances
05-02 Mise à jour et contrôle des dossiers

Distinguer la marche à suivre dans le cas de l'échéance d'une police. (2)

A) Avertissement à qui de droit de l'échéance prochaine de la police
B) Demande à l'effet de connaître l'intention du client
   - I- renouvellement de sa police
   - I- modification de sa police
   - I- annulation de sa police
C) Application de la décision du client
D) Analyse de la décision du client
E) Modification à apporter aux dossiers
   - I- selon la décision
   - I- selon les coûts impliqués

Caractériser les données nécessaires à la mise à jour du dossier. (2)

A) L'identification de l'entreprise
   - I- nom
   - I- secteur industriel
   - I- taille
   - V- porte-parole
   - V- date
B) Salaire
   - I- unité de temps
   - I- périodicité
   - I- facteurs d'augmentation annuelle du traitement
     a) automatique
     b) coût de la vie
     c) participation aux profits
     d) autres
C) Emplois visés
   - I- identification
   - I- description sommaire
   - I- exigences
   - V- salaire
     a) taux d'embauche
     b) minimum
     c) normal
     d) maximum
D) Congés normaux
   - I- congés fériés
     a) énumération (liste)
     b) mode de substitution
   - I- vacances (ou congés payés)
     a) services requis
     b) base de calcul
E) Congés de maladie
F) Régimes d'assurances
   - I- assurance-maladie
   - I- salaire
   - I- assurance sur la vie
G) Régime de retraite (plan de retraite)
H) Régimes de travail
   - I- durée
   - I- heures d'arrivée et de départ
   - I- repas et pause
   - V- régime d'appréciation du rendement
   - V- sécurité d'emploi
   - I- congés syndicaux
I) Primes, heures supplémentaires

Distinguer les politiques et directives de l'employeur concernant les services de vente et d'après-vente. (2)

A) Loi sur les assurances
B) Loi des courtiers d'assurances
C) Documentation (des écrits) sur les
   - I- politiques de l'employeur
   - I- pratiques de l'employeur
   - I- directives de l'employeur

Interpréter les avenants des polices d'assurances qui comportent des clauses particulières. (2)

A) Assurance libérée réduite
B) Prolongation d'assurance
C) Avance sur prime

Tenir à jour le fichier des dossiers des assurés. (3)

A) Modification
B) Renouvellement
C) Annulation

Vérifier l'échéance d'un dossier. (3)

A) La date d'entrée en vigueur
B) La durée du contrat
C) La loi en assurance
D) La procédure administrative
E) La date d'échéance

Informer qui de droit de l'échéance prochaine d'un contrat ou police d'assurance. (3)

A) Identification des personnes à pressentir
   - I- agent
   - I- courtier
   - I- client
   - V- tiers
B) Expédition des messages demandant au client ses intentions concernant sa police d'assurance
   - I- par la poste
   - I- par le courrier (porteur de dépêches)
   - I- par l'agent
   - V- par téléphone
   - V- par télégramme

Repérer les contrats d'assurances à voir ou examiner avant leur échéance. (3)

A) Identification du dossier d'un assuré
   - - police d'assurance
   - - dossier de réclamation
B) Repérage du dossier à traiter
   - - selon le classement
   - I- selon la sorte de dossier

Sélectionner le document à vérifier ou à remplir. (2)

A) Police d'assurance
B) Réclamation
C) Demande de renseignement
D) Avenant
E) Soumission
F) Documents financiers

Tenir à jour les dossiers des assurés

A) L'emploi
B) Le salaire
C) Le changement d'état civil (statut)
D) La couverture (garantie)
E) La valeur assurée

Classer le dossier. (3)

A) Contrats d'assurances
   - I- vie
   - I- collective
   - I- IARD, (incendies, accidents, risques divers)
B) Date d'échéance
C) Modes de paiement

Classer les dossiers (ou polices) selon les dates d'échéance. (3)

A) Identification des dossiers
B) Détermination des échéances
C) Méthodes de classement

Rembourser le client dans le cas d'une annulation prématurée. (3)

A) Selon les politiques de l'entreprise
B) Détermination de la période couverte
C) Établissement des montants à rembourser

Analyser périodiquement les dossiers (ou polices) dans le but d'accroître leur couverture (protection). (4)

A) Vérification du contenu de la police
B) Évaluation de la police
C) Évaluation des modifications apportées au contexte
   - I- état civil
   - I- personnes à charge
   - I- emploi
   - V- loisirs
   - V- économique (inflation)
   - I- risques
D) Prévision d'un autre contact possible avec le client

UNITE MODULAIRE : 02-15

TITRE : 02-15 PRÉPARATION DE DOSSIERS DE RÉCLAMATIONS D'ASSURANCE

OBJECTIF : Présenter un dossier de réclamation d'assurance en menant des enquêtes, en recueillant des informations et en produisant des documents

REFERENCE : 02-12 Différenciation des contrats d'assurances

Distinguer les parties d'un formulaire de réclamation en assurance. (2)

A) Identification
   - I- de la compagnie
   - I- de l'agent d'assurance
B) Renseignements généraux
   - I- sur l'assuré (réclamant)
   - I- sur le tiers (réclamant)
   - I- sur la partie adverse
C) Déclaration du réclamant
D) Rapports
   - I- médicaux
   - I- policiers
   - I- témoignages
E) Description
   - I- du sinistre
   - I- des lieux

Remplir un formulaire de réclamation. (3)

A) Interprétation des parties du formulaire
   - I- renseignememts généraux
   - I- description des faits (causes et effets)
   - I- numéro de la police d'assurance
   - V- témoin
B) Inscription des données (ou indications) sur le formulaire
   - I- brèves
   - I- précises
   - I- concises
C) Signature du formulaire par
   - I- le réclamant
   - I- le responsable du dossier

Identifier les pièces justificatives que la compagnie d'assurances réclame. (1)

A) Déclaration de l'employeur
   - I- nom de l'employé
   - I- adresse de son domicile
   - I- numéro d'assurance
     a) police universelle
     b) certificat
   - V- montant d'assurance
   - V- causes de cessation du travail
     a) maladie
     b) blessure
     c) absence
     d) chômage
   - I- échéance
B) Déclaration du bénéficiaire
   - I- nom
   - I- âge
   - I- date de naissance du défunt
   - V- témoin
C) Déclaration du médecin
   - I- nom
   - I- date du décès
   - I- cause du décès
   - V- date de maladie
   - V- décès
     a) accidentel
     b) occupationnel
D) Attestation portant sur le sinistre
   - I- parties impliquées
   - I- date du sinistre
   - I- causes du sinistre
   - V- adresses
   - V- témoins et témoignages

Identifier les parties impliquées dans une réclamation suite à un sinistre ou à un décès. (1)

A) L'assuré
B) La victime
C) Le ou les tiers
D) Le bénéficiaire
E) Le réclamant
F) La ou les compagnies d'assurances impliquées

Identifier la nature du sinistre. (2)

A) Mort
B) Accident
C) Blessures
D) Incendie
E) Vol
F) Vandalisme
G) Inondation
H) Tremblement de terre
I) Risques divers

Déceler la cause du sinistre. (3)

A) Accidentelle
B) Volontaire
C) Criminelle
D) Naturelle

Recueillir toutes les informations (ou indications) concernant la réclamation. (3)

A) Nature du sinistre
B) Cause du sinistre
C) Parties en cause
D) Renseignements généraux
E) Renseignements particuliers

Faire les démarches pour la demande des divers rapports en fonction de la réclamation. (3)

A) Rapport d'hospitalisation ou médical
B) Acte de décès
C) Rapport d'accident
D) Rapport d'incendie
E) Rapport de police
F) Estimation des dégâts ou dommages

Rassembler, par dossiers, les rapports faisant l'objet de réclamation. (3)

A) Identification du dossier
B) Identification du rapport
C) Classement des rapports
   - - par ordre chronologique
   - - par sujets

Établir le dossier de l'accident. (3)

A) Renseignements relatifs aux parties impliquées
   - I- nom
   - I- âge
   - I- sexe
   - V- fonction
   - V- lieu de travail
   - I- adresse
B) Renseignements relatifs à l'accident
   - I- nature de l'accident
   - I- circonstances
   - I- cause
   - V- facteurs d'environnement
   - V- parties en cause et témoins
C) Évaluation de l'impact de l'accident
   - I- coûts directs
   - I- coûts indirects
D) Recommandation relative à l'accident
   - I- normes de sécurité
   - I- responsabilité
   - I- négligence
   - V- disposition de règlement

Vérifier l'existence et le contenu d'une police d'assurance en rapport avec le réclamant et sa réclamation. (3)

A) Identification du réclamant
B) Identification de la nature du réclamant
C) Localisation de la police d'assurance
D) Vérification des couvertures de la police d'assurance face à la réclamation
E) Détermination de la franchise applicable
F) Détermination des responsabilités impliquées

Comparer la réclamation avec les divers rapports reçus en fonction du sinistre. (3)

A) Identification des différents points de vue des parties en cause
B) Identification de la nature des divergences de points de vue
C) Vérification des faits du sinistre

Analyser les dossiers de réclamation reçus. (4)

A) Identification des points clés relatifs aux réclamations
B) Vérification de la pertinence de ces points
C) Évaluation des points clés

Analyser les rapports et informations disponibles concernant la réclamation. (4)

A) Formulaire de réclamation
B) Police d'assurance
C) Dossier du réclamant
D) Rapports divers
   - I- police
   - I- incendie
   - I- accident
   - V- hospitalier
   - V- médical
   - I- autres

Vérifier la pertinence des informations contenues dans le dossier de la réclamation. (3)

A) Selon les politiques de l'entreprise
B) Selon les lois de sécurité
C) Selon les soins à prodiguer et l'entretien à faire régulièrement
D) Selon les dispositions habituelles
E) Selon les normes à respecter

Avoir un entretien personnel avec chacun des témoins du sinistre. (3)

A) Obtention du témoignage en rapport avec le sinistre
   - I- cause du sinistre
   - I- gravité du sinistre
   - I- épisodes du sinistre
   - V- respect des lois et normes
   - V- lieu du sinistre
B) Identification des témoins
   - I- victime
   - I- la personne présumée responsable du sinistre
   - I- témoins ou individus ayant vu le déroulement du sinistre
   - V- la police
   - V- le médecin
C) Confrontation des divers témoignages
   - I- description des responsabilités
   - I- obtention des impressions des témoins quant aux causes du sinistre
   - I- informations ou indications personnelles

Inspecter visuellement le lieu du sinistre ou les parties en cause afin de s'assurer de la pertinence des informations. (3)

A) Visite du lieu du sinistre
B) Visite des
   - I- ateliers de réparation
   - I- hôpitaux
   - I- autres lieux ayant un lien avec le sinistre
C) Inspection visuelle (observation) des dommages
D) Observation des lieux

Grossir un dossier de réclamation de nouvelles informations. (3)

A) Identification du dossier
B) Obtention du dossier
C) Consignation dans le dossier des informations

Rechercher les preuves de possession et les descriptions des biens. (3)

A) Preuves écrites
   - I- contrats
   - I- factures
   - I- chèques
   - V- testaments

B) Présomption
- I- légale
- I- de jury et de juge
- I- judiciaire

C) Témoignages
D) Description
- I- prix
- I- qualité
- I- état physique

Vérifier la concordance entre le bien assuré et l'objet de la réclamation. (3)

A) Recours
- I- normal
- I- anormal

B) Effets du sinistre sur le bien
- I- dommages partiels
- I- perte partielle
- I- destruction totale
- V- vols

C) Fraude
D) Négligence

Comparer l'état des biens avant le sinistre avec les résultats observés ou trouvés. (3)

A) Contrôle des politiques de sécurité
B) Contrôle des lois civiles et criminelles
C) Contrôle de possession
D) Contrôle de responsabilité
E) Contrôle du prix et de la qualité

Établir la preuve de la disparition ou de la mort d'une personne. (3)

A) Témoignage
B) Description physique
- I- du vivant
- I- du cadavre

C) Présomption
- I- légale
- I- de jury et de juge
- I- morgue

Constater les effets du sinistre sur la personne. (3)

A) Blessures
- I- superficielles
- I- graves
- I- mortelles

B) Séquelles
C) Mort
D) Confrontation avec les divers rapports du dossier de réclamation

---

Comparer l'état de la personne avant le sinistre avec les résultats observés ou trouvés. (3)

A) Contrôle de l'état physique et psychique
B) Contrôle du comportement de l'individu face
- I- aux lois civiles
- I- aux lois criminelles
- I- au code de la route

C) Contrôle de responsabilité
D) Contrôles médicaux

Comparer les informations et la documentation de la réclamation face aux exigences des lois. (3)

A) Comparaison
- I- avec la police d'assurance
- I- avec la déclaration de réclamation
- I- avec les témoignages
- V- avec les lois
- V- avec la jurisprudence

B) Discussion avec des consultants
- I- service de réclamation
- I- service juridique
- I- aide extérieure

C) Compilation des résultats face
- I- à la couverture, la protection
- I- aux événements du dossier
- I- aux coûts
- V- aux responsabilités

Interpréter le contenu de la documentation de la réclamation. (2)

A) Caractéristiques physiques et techniques du sinistre
B) Nature du sinistre
C) Cause du sinistre
D) Implication du sinistre
E) Responsabilités des parties
F) Autres informations pertinentes versées au dossier

Distinguer les éléments du résumé du dossier de réclamation. (2)

A) Identification (nom, date de naissance, adresse) et numéro du dossier et de la réclamation
B) Symptômes subjectifs majeurs
C) Constatations physiques et pathologiques
D) Rapports médicaux
E) Rapports de sinistre
F) Consultation (évaluation et conclusion)
G) Traitement
H) Résumé de l'évolution
I) Diagnostic définitif et conclusion
J) Notes
K) Polices d'assurance
L) Montant réclamé

Rédiger le compte rendu d'une réclamation. (3)

A) Éclaircissement du dossier
B) Apport de preuves d'assurabilité
C) Apport de preuves de droit à la réclamation
D) Annotations des résumés des divers rapports
E) Appréciation du dossier

TITRE : 02-16 RÈGLEMENT DE RÉCLAMATION D'ASSURANCE

OBJECTIF : Analyser le dossier d'une réclamation d'assurance et procéder à son règlement

REFERENCE : 02-14 Suivi des dossiers d'assurance
02-15 Préparation de dossiers de réclamations d'assurance

Identifier les principaux critères d'appréciation des experts. (2)

A) Comportement professionnel
B) Régularité de la rédactions
   - I- de rapports
   - I- de recommandations
   - I- agenda
C) Nombre de dossiers
D) Nombre de conclusions de dossiers
E) Efficacité des règlements

Détecter les coûts d'une réclamation. (3)

A) Les franchises
B) Les coûts de remplacement
C) La rente
D) Les versements
   - I- total
   - I- partiel
   - I- mensuel
E) Les indemnités

Estimer les coûts de remplacement ou de réparation d'une réclamation. (3)

A) Coûts de réparation
   - I- pièces
   - I- taux horaire
B) Coûts de remplacement
   - I- prix du marché
     a) usagé
     b) neuf
   - I- franchise
   - I- dépréciation

Estimer les coûts médicaux d'une réclamation. (3)

A) Coûts des médicaments
B) Coûts des examens
C) Coûts des hôpitaux
   - I- chambres
   - I- services
   - I- repas
D) Coûts de la perte d'un membre
   - I- perte partielle
   - I- perte totale
   - I- séquelles
E) Coûts des frais funéraires

Estimer les coûts indirects d'une réclamation. (3)

A) Perte de jouissance
B) Perte de la vie
C) Perte de salaire ou de revenus
D) Autres pertes subies

Calculer les coûts d'une réclamation. (3)

A) Coûts impliqués
   - I- remplacement
   - I- réparation
   - I- médicaux et hospitaliers
   - V- rente
   - V- indemnisation
B) Coûts à soustraire
   - I- franchise prévue dans l'assurance
   - I- franchise face à la responsabilité
C) Autres coûts indirects
D) Coût total à négocier
E) Détermination des versements
   - I- total
   - I- partiel
   - I- mensuel
F) Respect de la loi

Estimer le montant à remettre ou à verser. (3)

A) Selon l'interprétation des documents du dossier de réclamation (responsabilités, couverture, preuve)
B) Selon la requête formulée par le réclamant
C) Selon l'estimation ou l'évaluation des dommages ainsi que de leurs coûts
D) Selon les politiques de l'entreprise
E) Selon le partage des responsabilités

Examiner le rapport d'évaluation ainsi que tous les documents relatifs à la réclamation en cours. (3)

A) Description du sinistre et des lieux
B) Parties en cause
C) Responsabilités des diverses parties
D) Témoignages
E) Évaluation du coût des dommages
F) Recommandations face au dossier
G) Preuve de la perte

Évaluer la part de responsabilité des parties impliquées dans une réclamation. (4)

A) Implication du réclamant
B) Implication des parties
C) Partage fragmentaire des responsabilités

Préparer un rapport de négociation face au dossier de réclamation. (4)

A) Acceptation du dossier
B) Préparation d'une entente de règlement
   - I- acquittement ou paiement
   - I- versements échelonnés
   - I- rente
   - V- aucun remboursement
C) Calculs
   - I- des coûts
   - I- des franchises
   - I- des remboursements
   - V- du jeu des négociations

Consulter les lois, les règlements et la jurisprudence afin d'orienter son action. (3)

A) Loi gouvernementale
B) Loi des associations ou groupes
C) Règlements de l'établissement
D) Code civil
E) Code criminel
F) Jurisprudence
G) Lois spécifiques

Proposer un règlement. (3)

A) Prise de position ferme face à la réclamation
B) Proposition d'une entente rapide
C) Démonstration de la juste valeur du règlement proposé
D) Divulgation du montant offert

Négocier un règlement. (3)

A) En fonction de la situation
B) Par rapport à la latitude
   - I- d'après la politique de l'entreprise
   - I- selon les vues de l'évaluateur (expert en sinistre)
   - I- que la loi permet
C) Par rapport
   - I- à son expérience
   - I- à son jugement
   - I- à ses connaissances
   - V- aux conseils obtenus

Obtenir l'acceptation du règlement d'une réclamation. (3)

A) Selon les politiques de la compagnie d'assurances
   - I- par l'expert en sinistre ou l'évaluateur
   - I- par le superviseur immédiat
   - I- par le superviseur général
B) Selon le réclamant (client)
   - I- confirmation des informations que le dossier renferme
   - I- acceptation du montant à recevoir
C) Selon la valeur de la réclamation
   - I- montant engagé
   - I- évidence des responsabilités
D) Selon l'application qu'un juge de la loi en fait

Interpréter les conditions relatives au paiement des sinistres. (3)

A) Avis
B) Formulaires
C) Justification
D) Examens médicaux
E) Conditions de paiement
F) Bénéficiaire
G) Prescription
H) Réapparition de l'invalidité
I) Rapport de l'évaluation
J) Sommes engagées

Autoriser le paiement d'une réclamation. (3)

A) Acceptation du paiement par la compagnie
B) Autorisation de paiement
C) Déblocage de fonds

Différer le paiement de la réclamation. (3)

A) Identification du bénéficiaire
B) Envoi du chèque
   - I- par le représentant
   - I- par le courrier
   - I- par un transfert bancaire
C) Obtention de la signature de la quittance du réclamant

Assurer le suivi du dossier de réclamation pour y mettre un terme. (3)

A) Gérance personnelle du dossier
   - I- petites réclamations
   - I- évidence des causes, des effets et responsabilités
B) Transmission à un spécialiste en réclamation (son superviseur)
   - I- grosses réclamations
   - I- cas douteux
C) Vérification constante du suivi du dossier jusqu'au règlement de l'affaire en cause

---

Se préparer aux audiences d'un tribunal. (3)

A) Consultation de son agenda
   - I- heure
   - I- jour, mois, année
   - I- lieu
   - V- sujet à traiter
B) Compréhension du dossier de réclamation
C) Présentation ou ordre des documents inclus dans le dossier de réclamation
D) Prise de notes

Fournir à la cour la nature, les causes et les faits faisant l'objet d'une réclamation. (3)

A) Identification de la nature du sinistre
   - I- corporel
   - I- matériel
B) Identification des causes du sinistre
   - I- négligence
   - I- accident
   - I- crime
   - V- cause volontaire
C) Interprétation des faits du sinistre
   - I- description
   - I- prix, quantité, qualité
   - I- présomption des faits
   - V- responsabilités

Apporter à la cour les versions recueillies en rapport avec le dossier. (3)

A) Description du sinistre et des lieux visités
B) Parties en cause
C) Responsabilités des parties
D) Témoignages
E) Évaluation du coût des dommages
F) Recommandation
G) Preuve de la perte (du sinistre)

H) Explication des versions reçues

Démontrer à la cour les responsabilités des parties. (3)

A) Selon l'implication des parties
B) Selon les faits
C) Selon les témoignages
D) Selon les constatations faites sur les lieux du sinistre

Fournir à la cour une proposition de règlement. (3)

A) Établissement des coûts
   - l- de remplacement
   - l- de réparation
B) Estimation des montants
   - l- d'acquittement
   - l- versements échelonnés
   - l- de rente
C) Apport d'une proposition de réglementation

Suivre le dossier afin d'obtenir un jugement de cour dans un délai raisonnable. (3)

A) Représentation auprès des parties en cause
   - l- avocats
   - l- parties adverses
   - l- clients
B) Urgence du règlement
C) Délai à prévoir
D) Dates d'audiences

TITRE : 02-17 INTERPRÉTATION DES TERMES ET DES LOIS CONCERNANT LES BIENS IMMOBILIERS

OBJECTIF : Identifier et interpréter les termes ainsi que le contenu des lois se rapportant aux biens immobiliers
A) Les termes se rapportant aux biens immobiliers
B) Les lois concernant les biens immobiliers

A) LES TERMES SE RAPPORTANT AUX BIENS IMMOBILIERS

Associer à leur définition respective les différentes sortes de biens. (2)

A) Biens corporels
B) Biens incorporels
C) Biens meubles, meubles meublants
D) Biens immeubles

Associer des exemples d'immeubles aux quatre classes d'immeubles. (2)

A) Exemples d'immeubles par leur nature : fonds de terre, terrains, bâtiments, tuyaux de conduite d'eau dans une maison, arbres, etc.
B) Exemples d'immeubles d'après leur destination : machines destinées à une usine, animaux de ferme, etc.
C) Exemples d'immeubles pouvant être l'objet d'un droit comme le droit de propriété, une emphytéose, un usage particulier, de de servitudes , etc.
D) Exemples d'immeubles tels que définis par la loi : rente viagère, navires (hypothèque)

Définir les cas dans lequels il s'agit de meubles ou d'immeubles. (2)

A) Saisie
B) Hypothèque (seuls les immeubles peuvent être hypothéqués)
C) Prescription
D) Aliénation de biens
E) Enregistrement du transfert de la propriété

Associer à leur définition respective les termes relatifs aux créances ou obligations. (2)

A) Contrat :
   - convention, parties, tiers, stipulation, clause, obligations conditionnelles, validité d'un contrat, annulation d'un contrat (fraude, vol, erreur, violence, crainte, lésion), capacité juridique de contracter, nullité absolue, nullité relative, pollicitation, rescision
B) Le quasi-contrat
C) Délits et les quasi-délits
   - dommages
   - préjudice

Associer à leur définition respective les termes relatifs aux différentes sortes de contrats. (2)

A) Contrats de vente
   - - obligations du vendeur (délivrance, garantie des vices, garantie d'éviction), vente simple, promesse de vente et vente à réméré, bail avec promesse, vente à tempérament, vente en bloc, vente de créances, vente forcée
B) Contrat d'échéance
C) Contrat de louage
   - - louage de choses, bail tacite, reconduction, régie des loyers, résiliation, sous-location
   - - louage d'ouvrage, contrat à forfait
D) Mandat
   - mandat, mandataire, procuration, mandat général, mandat spécial
   - renonciation, révocation

Associer à leur définition respective les termes relatifs aux lois commerciales.(2)

A) Acte commercial à titre onéreux, lettre de change, sans provision, chèque antidaté, chèque postdaté, billet à terme, traite d'assurance, assureur, risque, police d'assurance, fausses représentations, bonne foi, faillite, syndic, failli, proposition, assemblée des créanciers, concordat, surintendant des faillites, greffier, cession de biens, créanciers privilégiés, assurance cautionnement, mutualité

Identifier la définition des titres d'une propriété. (2)

A) Transfert du droit de propriété
B) Autres transactions établissant des droits

Identifier les différentes unités de mesure de longueur utilisées dans les titres. (1)

A) Chaînon
B) Perche
C) Chaîne
D) Arpent
E) Pied (longueur anglo-saxonne : 30,47cm)
F) Mille

Identifier les différentes unités de mesures de superficie utilisées dans les titres. (1)

A) Acre
B) Mille carré

Identifier la terminologie propre à la description des titres d'une propriété. (2)

A) Concernant le fonctionnement du système de cadastre
B) Concernant le mode de paiement
C) Concernant les restrictions au droit de propriété

B) LES LOIS CONCERNANT LES BIENS IMMOBILIERS

Distinguer les aspects de la loi qui touchent les biens, le droit de propriété et son exercice. (2)

A) Le droit de propriété
   - I- droit réel
   - I- droit de créance

B) Biens mobiliers

C) Biens immobiliers

D) Démembrement du droit de propriété
   - I- usufruit
   - I- usage et habitat
   - I- servitudes
     a) droit de passage
     b) droit de vue
     c) droit de bornage
     d) mitoyenneté des murs ou clôtures
   - V- emphytéose
   - V- superficie

E) Modalités du droit de propriété
   - I- l'indivision
   - I- la copropriété établie par déclaration

Distinguer toute restriction relative aux droits de propriété. (2)

A) Servitudes

B) Services d'utilité publique

C) Passage

Distinguer les restrictions à l'exercice du droit de propriété. (2)

A) Restrictions d'intérêt public
   - défense nationale
   - expropriation
   - homologation
   - sécurité publique
   - loi des mines et règlements de chasse et de pêche
   - distribution d'énergie électrique
   - services téléphoniques
   - installation de clôtures à neige
   - règlements de zonage et de construction

B) Restrictions d'intérêt privé
   - usufruit
   - usage et habitation
   - emphytéose
   - superficie

Distinguer les principaux modes d'acquisition du droit de propriété. (2)

A) Vente

B) Échange

C) Succession

D) Testament

Distinguer les termes utilisés dans la description d'un lot selon le code civil. (2)

A) Numéro donné sur le plan

B) Numéro donné à un lot sur le livre

C) Tenants

D) Aboutissants

E) Mesures

Identifier les taxes attachées aux transferts de terrains. (1)

A) Loi des droits sur les transferts de terrains

B) Taxe municipale sur les transferts de terrains

Identifier les buts de l'enregistrement. (1)

A) Faire connaître les droits enregistrés des propriétaires

B) Faire connaître les différents changements qui s'opèrent dans les titres de propriété

C) Constater les principales charges qui grèvent les immeubles

---

Identifier la désignation des terrains. (1)

A) Référence à l'article 2168 du code civil

B) Numéro donné au lot sur le plan et livre de renvoi

Identifier les différents modes d'enregistrement reconnus par le code civil. (1)

A) Par transcription

B) Par dépôt

C) Par bordereau

UNITE MODULAIRE : 02-18

TITRE : 02-18 OBTENTION D'UN MANDAT EN IMMOBILIER

OBJECTIF : Obtenir un mandat d'achat, de vente ou de location d'un immeuble

REFERENCE : 02-02 Sollicitation
02-17 Interprétation des termes et des lois concernant les biens immobiliers

---

Identifier les principaux types de constructions. (2)

A) Immeuble unifamilial
   - I- maisons unifamiliales
     a) avec sous-sol
     b) à un étage et demi
     c) avec dalle de béton
     d) à mi-étages (maison)
     e) à deux étages
   - I- maison jumelée
   - I- unifamilial en rangée
B) Immeuble bi-familial
   - I- le duplex
   - I- le duplex jumelé
   - I- le duplex en rangée
C) Immeuble d'habitation
   - I- le triplex
   - I- l'immeuble résidentiel à logements multiples (immeuble de rapport)
D) Immeuble à bureaux
E) Immeuble industriel
F) Ferme

Identifier le processus de courtage immobilier. (1)

A) L'inscription
   - I- recherches préliminaires
   - I- entrevue pour l'inscription
   - I- publicité, promotion, visites
B) Prospection
C) Négociations
   - I- avec l'acheteur
   - I- avec le propriétaire vendeur

Identifier les articles du code civil qui se rapportent au mandat. (2)

A) Dispositions générales
B) Obligations du mandataire
C) Obligations du mandat
D) Avocats, procureurs et notaires
E) Courtiers, facteurs et autres agents de commerce
F) Exécution du mandat

Identifier les composantes qui entrent dans la définition légale du contrat de mandat. (2)

A) Relation juridique entre les parties
B) Responsabilité entre les parties dans l'exécution du contrat
C) Conséquences pour les parties

Identifier les différentes formes de mandats. (2)

A) Écrit
B) Oral
C) Spéciaux (vente, location)
D) Généraux (gestion des biens du mandat)

Identifier les paramètres concernant la validité d'un contrat. (2)

A) Capacité juridique de contracter
B) Consentement donné légalement
C) Objet du mandat
D) Cause ou considération
E) Durée du mandat

Identifier toutes les composantes du service. (2)

A) Offre de différents types d'inscription
B) Disposition de différents moyens publicitaires généraux ou spécifiques
C) Connaissance du marché
D) Liste de clients
E) Établissement de la valeur marchande
F) Affiliations
G) Affiche de courtier
H) Connaissance des questions financières
I) Prise en main des visites
J) Profession autorisée par la loi et régie par des normes de conduite professionnelle
K) Qualification des clients offrants
L) Service après-vente
M) Financement hypothécaire

Expliquer au client tous les paramètres concernant la formule d'autorisation de mise en vente ou de location d'une propriété. (3)

A) Durée et date d'expiration
B) Adresse juridique
C) Prix
D) Modalités de paiement et conditions de vente (stipulations)
E) Obligations du mandat envers le mandataire
   - I- convention d'inscription libre
   - I- convention d'inscription exclusive
   - I- convention d'inscription au système inter-agences
F) Conditions spéciales
G) Fiche descriptive de la propriété
H) Taxes

Expliquer l'offre d'achat au client vendeur. (3)

A) Explication de chaque clause
B) Explication de chaque condition
C) Explication des obligations

Communiquer aux clients les avantages des médias de communication. (3)

A) Moyens promotionnels
- I- écriteau (pancarte)
  a) 'vendeur silencieux'
  b) vue de la propriété
  c) connaissance du voisinage
- I- journaux (les petites annonces)
  a) utilisation fréquente
  b) tirage
  c) publicité locale
- I- annonces
  a) invitation à appeler l'agent
  b) multitude des lecteurs, le grand public
- V- radio-télévision
  a) annonce de maison à visiter
  b) pénétration dans les foyers
  c) accueil favorable
- V- audiovisuel
  a) description
  b) vue d'ensemble de l'extérieur (jardin, etc.)
  c) situation de l'immeuble
- I- photo-affichage
  a) en vitrine - dans des centres commerciaux (circulation de clients éventuels)
- I- envois postaux en nombre suffisant
  a) communication des ventes
  b) recherche de propriétés

B) Moyens techniques
- I- système inter-agences
  a) circulation
  b) description de la propriété
- I- maison ouverte
  a) visiteurs
  b) absence du propriétaire
- I- client cible
  a) évaluation des besoins
  b) disponibilité du client acheteur

Analyser les objections du client. (3)

A) Objections du client
- I- manque de connaissances sur les services offerts
- I- malentendu relevant de mauvais renseignements

B) Objections relatives aux bénéfices reliés au service
- I- diffusion de l'information
- I- publicité
- I- fixation de la valeur marchande
- V- visites
- V- identification des besoins du client acheteur

Répondre aux objections de clients éventuels en fonction de leur nature. (3)

A) Formulation de l'objection sous forme de question
B) Vérification de la compréhension de l'objection
C) Amoindrissement de l'importance de l'objection
D) Mise en valeur des bénéfices propres au service offert

Traiter avec le client en vue de l'obtention d'un mandat (de vente, de location ou d'achat). (3)

A) Technique de présentation
B) Utilisation des supports
C) Connaissance des composantes du service

Interpréter les abréviations utiles à la rédaction de mandat relatif à la description de la propriété. (2)

A) Chauffage
B) Chauffe-eau
C) Description des pièces
D) Évaluation
E) Taxes
F) Hypothèque
G) Commission
H) Courtier inscripteur
I) Courtier en immeubles

Rédiger un mandat selon la nature de l'immeuble qui fait l'objet de la transaction. (3)

A) Résidentiel
B) Commercial
C) Industriel

Mentionner l'état de livraison de la propriété. (3)

A) État identique à celui du moment de l'inspection
B) Notion de dépréciation normale
C) Responsabilité du vendeur concernant les vices cachés

Vérifier l'information nécessaire au remplissage de la fiche technique. (3)

A) Vérification de la description auprès de l'hôtel de ville ou du bureau d'enregistrement
B) Vérification auprès des compagnies qui fournissent le service
C) Vérification auprès des organismes prêteurs

Remplir la fiche technique à l'aide de la terminologie appropriée relative à la description de la propriété. (3)

A) Genre de construction
B) Description et dimensions des pièces
C) Remarques
D) Jardin
E) Hypothèque

Comparer le prix de l'immeuble à la suite de son évaluation. (3)

A) En fonction de la valeur marchande
B) En fonction des rajustements (facteurs déterminants, statistiques)
C) En fonction des délais de vente

UNITE MODULAIRE : 02-19

TITRE : 02-19 NÉGOCIATION ET RÉALISATION D'UNE TRANSACTION IMMOBILIÈRE

OBJECTIF : Négocier et réaliser une transaction immobilière

REFERENCE : 02-06 Vente
02-18 Obtention d'un mandat en immobilier

Distinguer les articles du code civil relatifs au contrat de vente. (2)

A) Concernant les obligations du vendeur
B) Concernant les droits du vendeur
C) Concernant les droits de l'acheteur

Distinguer les normes de conduite professionnelle. (2)

A) Compétence
B) Promotion des intérêts du client
C) Transmission des faits relatifs à une propriété
D) Publicité factuelle
E) Identification du membre ou de la société qui fait la publicité
F) Mise par écrit de tous les accords
G) Contact avec des conseillers juridiques
H) Usage de la propriété
I) Frais et commissions
J) Honoraires
K) Participation directe ou indirecte à la vente d'une propriété
L) Signature des contrats
M) Administration d'une propriété
N) Évaluation d'une propriété
O) Obtention du consentement du propriétaire pour toute publicité
P) Soumission ou production de toutes les offres écrites
Q) Respect des concurrents
R) Inscription en exclusivité
S) Renseignements concernant la transaction qu'un concurrent est sur le point d'effectuer
T) Sollicitation des services d'un employé
U) Enquête et jugement
V) Arbitrage

Identifier les informations à fournir au client. (1)

A) Année de la construction de la propriété
B) Construction
C) Superficie de l'espace habitable
D) Dimensions des pièces
E) Dimension du terrain
F) Montant des taxes
G) Coût moyen des services
H) District scolaire de la propriété
I) Marque de l'appareil de chauffage
J) Quantité et coût du combustible utilisé
K) Voisins immédiats
L) Écoles
M) Grandeur du garage
N) État du toit
O) Date de réfection du toit et coût de sa réfection
P) Réparations et coûts
Q) Disponibilité de la main-d'oeuvre qualifiée
R) Comparaison du prix de l'inscription avec le prix d'une maison neuve

---

Identifier les caractéristiques d'une propriété répondant aux besoins des clients. (1)

A) L'emplacement
B) Le chauffage
C) Le terrain
D) Le garage et l'allée
E) Les suppléments
F) L'atelier de bricolage
G) Le sous-sol
H) La construction
I) Les armoires et placards
J) La cuisine
K) Les chambres
L) Les salles de bains
M) Le salon
N) La buanderie
O) Les salles de séjour et de jeux

Identifier les défectuosités courantes. (2)

A) À l'intérieur
   - sous-sol trempé
   - sous-sol humide
   - rapiéçage de la maçonnerie
   - condensation
   - portes coincées
   - affaissement des planchers
   - espalier grimpant
   - foyers laissant échapper la fumée
   - carreaux de salles de bains détachés
   - murs et plafonds défectueux
     a) fissures dans le plâtre
     b) dégagement de clous dans les panneaux au plâtre

B) À l'extérieur
   - entrée de garage défectueuse
     a) béton fissuré
     b) trous dans le goudron
   - toit qui fuit
   - brique tachée
   - jointement de la brique
   - gauchissement (déjettement ou voilure) des murs de bois

Détecter les exigences matérielles et sociales de l'acheteur éventuel. (3)

A) Matérielles
   - l- bâtiment
   - l- emplacement

B) Sociales
   - l- occupation
   - l- instruction (formation scolaire)
   - l- revenu

Démontrer l'utilisation possible de la propriété selon les différents besoins. (3)

A) Sécurité
B) Appartenance
C) Prestige et reconnaissance
D) Réalisation

Faire valoir les avantages de la propriété pour le client. (3)

A) Avantages pécuniaires
   - I- garantie de capital
   - I- garantie de bonne exécution
   - I- liquidité
B) Avantages fiscaux
   - I- immeuble catégorie 31. 32
   - I- réduction pour amortissement et restrictions
C) Avantages personnels et sociaux

Guider les visiteurs de propriétés. (3)

A) Informations à fournir
B) Démonstration des avantages de la propriété
C) Techniques d'entretien
D) Qualification des besoins du client

Cerner les besoins des clients. (4)

A) Identification des traits caractéristiques du client
B) Identification de ses goûts
C) Identification de ses moyens
D) Identification des besoins personnels et sociaux
E) Synthèse des possibilités

Identifier les principales étapes du processus d'achat. (2)

A) Présentation d'une ou de plusieurs offres écrites
B) Négociation
C) Rédaction de la contre-offre, s'il y a lieu
D) Présentation de la contre-offre
E) Négociation
F) Conclusion

Distinguer les principes sous-jacents à une offre d'achat. (2)

A) Remplacement de la fiche technique par l'offre d'achat, sauf indication contraire
B) Annexion des documents auxquels on fait référence
   - I- baux
   - I- comptes d'exploitation
C) Temps alloué pour remplir les conditions
D) Conséquences de l'inapplication des conditions

Identifier les renseignements qu'une offre d'achat doit comporter. (1)

A) Description de la propriété
B) Prix et modalités de paiement
C) Conditions
D) Acceptation
E) Date

Identifier le rôle du dépôt. (1)

A) Preuve de la bonne foi
B) Satisfaire à un usage
C) Constituer une part du prix d'achat

Expliquer les éléments qui font partie de la vente d'une propriété. (3)

A) Honoraires (émoluments) et indemnités en cas de paiement anticipé de l'hypothèque
B) Frais d'arpentage
C) Crédits accumulés pour les taxes
D) Honoraires d'évaluation
E) Honoraires d'un courtier hypothécaire
F) Honoraires du notaire
G) Montant d'ajustement

Préparer l'offre d'achat ou de location suivant les instructions du client. (3)

A) Détermination du document adéquat
B) Explications nécessaires
C) Corrections ou modifications
D) Remise d'une copie signée aux deux parties concernées

Vérifier la qualité des offres d'achat. (3)

A) Vérification quantitative de l'information
B) Vérification qualitative
   - I- description de la propriété
   - I- prix et modalités de paiement
   - I- conditions
   - V- date

Transcrire l'information nécessaire à la rédaction d'une contre-offre. (3)

A) Prix
B) Délais
C) Conditions

Négocier l'offre d'achat. (4)

A) Mise au point des bénéfices pour chacune des parties
B) Apport d'informations supplémentaires

Déterminer le mode de paiement. (3)

A) Taux d'intérêt moyen
B) Amortissement d'une hypothèque

Activer les démarches conduisant à la conclusion de la transaction. (3)

A) Assurance que le client a fait une demande de prêt
B) Étude de l'évolution de la demande
C) Surveillance de l'échéancier

S'assurer de remplir toutes les conditions d'ordre juridique. (3)

A) Signature de documents aux fins d'en accepter la teneur
B) Signature de toutes les parties
C) Signature du témoin
D) Remise des copies des documents aux intéressés
E) Inscription des dates

Vérifier les documents nécessaires à la passation du contrat de l'acte de vente. (3)

A) Titres de propriété
B) Acte(s) d'hypothèque
C) Copie du contrat d'assurance contre les incendies

D) Copie de l'offre d'achat
E) Contrat de mariage ou autres pièces concernant le régime matrimonial

---

Vérifier l'application des conditions portées au contrat. (3)

A) Temps alloué pour la signature de l'acte
B) Temps accordé pour l'obtention d'une nouvelle première hypothèque
C) Avis concernant l'obtention ou le refus d'une hypothèque
D) Date d'occupation

Prendre les arrangements pour conclure un acte de vente. (3)

A) Contact avec le notaire
B) Avis aux deux parties sur le déroulement de la procédure

Conclure la vente une fois l'accord entre l'acheteur et le propriétaire vendeur obtenu. (3)

A) Vérification de l'offre d'achat
   - - signature
   - - changements (ou clauses) paraphés
B) Remise des documents conformément aux stipulations de la loi sur le courtage immobilier
C) Apposition sur l'écriteau du collant portant la mention 'vendu'
D) Aviser le bureau que la propriété a été vendue

UNITE MODULAIRE : 02-20

TITRE : 02-20 LOCATION DE BIENS IMMOBILIERS

OBJECTIF : Procéder à la location de biens immobiliers
A) Cadre juridique et dispositions légales concernant les relations entre locateurs et locataires
B) Procédures de location
C) Règlement des plaintes

REFERENCE : 02-17 Interprétation des termes et des lois concernant les biens immobiliers

A) CADRE JURIDIQUE ET DISPOSITIONS LÉGALES CONCERNANT LES RELATIONS ENTRE LOCATEURS ET LOCATAIRES

Identifier le cadre juridique des relations entre locataires et locateurs. (2)

A) Chapitre du louage du code civil
B) Loi qui favorise la conciliation entre locataires et propriétaires
C) Régie des loyers

Identifier les droits du locataire. (2)

A) Obtention de l'exécution en nature
B) Obtention de réduction du loyer ou de résiliation du bail si le locateur ne se conforme pas aux stipulations du bail
C) Dommages-intérêts

Identifier les obligations (ou devoirs) du locataire. (2)

A) Paiement du loyer
B) Usage de la chose en bon père de famille
C) Remise de la chose à l'expiration du bail
D) Responsabilité des dégradations et pertes, s'il y a faute de sa part

---

Identifier les droits du locateur. (2)

A) Droit de toucher un loyer
B) Privilège sur les effets mobiliers se trouvant sur les lieux et appartenant au locataire
C) Résiliation du bail et prise de possession des lieux
D) Exécution de l'obligation
E) Dommages-intérêts

Identifier les obligations d'ordre général du locateur. (2)

A) Mettre en bon état la chose louée au locataire
B) Entretien en bon état de l'article selon l'usage pour lequel il a été loué
C) Jouissance paisible de la chose pendant toute la durée du bail pour le locataire

---

Identifier les dispositions de la loi relatives à l'augmentation du coût des loyers. (2)

A) Augmentation de l'échelle de base
B) Réduction des services offerts
C) Addition d'autres coûts à celui du loyer

Identifier les étapes de procédure de la Régie du logement. (2)

A) Demande
B) Envoi d'une partie du formulaire de demande dûment remplie (lettre recommandée)
C) Envoi de deux (2) copies à l'administrateur des loyers plus une copie du certificat de recommandation accompagnant l'envoi à l'autre partie
D) Audition des parties
E) Établissement de la preuve soit par la partie qui formule une demande, soit par le propriétaire dans le cas de hausse de loyer

---

Identifier les principales dispositions de la loi de conciliation. (2)

A) Maintien du locataire dans le logement
B) Droit à la contestation d'un avis d'augmentation de loyer
C) Motifs d'éviction
- retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer
- comportement du locataire
- occupation à des fins immorales ou contraires à la loi
- le locataire occupe les lieux loués plus de trois jours après la date où il devait quitter suivant la convention avec le locateur
- maison surpeuplée
- transformation des lieux en maison de rapport sans autorisation du propriétaire
- acquisition des locaux à des fins publiques éducationnelles et hospitalières par une corporation municipale, scolaire ou ecclésiastique, ou par une institution d'enseignement ou d'hospitalisation
- détérioration volontaire ou par négligence des lieux loués

D) Reprise de possession
E) Conversion d'immeuble
F) Conversion de logements loués en copropriété

Identifier les articles du code civil relatifs au louage de choses. (2)

A) Dispositions générales
B) Obligations et droits du locateur
C) Obligations et droits du locataire
D) Règles particulières au bail de maisons
E) Règles particulières au bail de terres et propriétés rurales
F) Fin ou expiration du contrat de louage de choses (expiration d'un bail)

B) PROCÉDURES DE LOCATION

Identifier différents types de baux et leurs caractéristiques. (2)

A) Bail au mois
B) Bail à court terme
C) Bail à long terme
D) Bail emphytéotique
E) Bail à pourcentage
F) Bail sujet à rajustement
G) Bail net

Identifier les renseignements nécessaires pour remplir le formulaire de l'offre de location. (1)

A) Identification du locataire
B) Identification de l'immeuble
C) Identification des termes
D) Références
E) Acceptation
F) Date

Identifier les renseignements qui portent sur les futurs locataires. (1)

A) Locateur précédent
B) Employeur
C) Conditions d'emploi
D) Poste occupé
E) Emploi antérieur
F) Durée de l'emploi
G) Nom et adresse de la banque
H) Numéro de compte de la banque

Définir les caractéristiques d'un locataire éventuel. (2)

A) Exigences sociales
B) Exigences matérielles
C) Cohabitation
D) Moyens financiers

Vérifier les références du futur locataire. (3)

A) Information obtenue du locateur précédent
B) Information obtenue de son employeur (conditions d'emploi)
C) Information obtenue des banques (références de banque)

Identifier l'usage de l'offre de location suivie d'un bail préparé par un notaire. (2)

A) Nombre de clauses différentes de la formule standard
   - I- emploi
   - I- références bancaires
   - I- références d'affaires
B) Précisions sur sa situation familiale

Distinguer les différentes modalités d'un contrat de location commerciale. (2)

A) Bail à pourcentage
B) Bail comportant une clause d'augmentation du loyer à intervalles déterminés

---

Déterminer les conditions régissant l'occupation selon l'accord conclu par le bail. (2)

A) Bon état et jouissance paisible
B) Réparations
C) Retenue de loyer à défaut de réparer
D) Réparations urgentes et nécessaires
E) Retard dans le paiement du loyer
F) Local dangereux
G) Décès du locataire
H) Abandon du local
I) Paiement du loyer et dépôt
J) Remise de chèques
K) Déchéance de terme et variation de loyers en cours de bail
L) Exonération de responsabilité et responsabilité sans faute
M) Clause pénale
N) Clause abusive
O) Discrimination
P) Augmentation de la famille
Q) Achat de meubles à tempérament
R) Services
S) Clause d'habitabilité
T) Remise d'un bail écrit
U) Discrimination pour autres motifs
V) Enlèvement de la neige
W) Services de conciergerie
X) Description des lieux et des meubles

Faire accepter le bail de location. (3)

A) Lecture du bail
B) Explication des conditions
   - I- obligations
   - I- résiliation du bail
   - I- prohibitions
   - V- infractions
   - V- clauses additionnelles
C) Signature du bail

Justifier les conditions relatives au dépôt. (3)

A) Paiement d'un terme de loyer
B) Paiement d'un mois de loyer

Exiger le paiement anticipé d'un terme de loyer. (3)

A) Référence à l'article I664 d, du code civil
B) Établissement de la bonne foi du futur locataire

Tenir à jour les fiches des appartements à louer. (3)

A) Appartements loués
   - I- description
   - I- locataire
   - I- équipement
   - V- participation aux services en commun
   - V- durée du bail
B) Appartements vacants
   - I- description
   - I- équipement

Identifier les procédés de calcul des espaces les plus courants à louer. (2)

A) Étage occupé par plusieurs locataires
   - I- mesure de l'intérieur du mur extérieur jusqu'aux cloisons intérieures du corridor et du centre des cloisons communes
   - I- pas de déduction pour les colonnes
   - I- rajustement pour locaux communautaires au prorata de l'espace locatif net de chaque locataire
B) Bâtiment occupé par un seul locataire
   - I- mesure de l'intérieur du mur extérieur à l'intérieur du mur extérieur opposé
   - I- les espaces locatifs (commodités, dépendances) comprennent
     a) la salle de bains
     b) les toilettes
     c) les armoires de conciergerie
     d) les colonnes
     e) les escaliers privés
     f) les ascenseurs
     g) les convoyeurs privés
     h) le système de climatisation
     i) divers conduits verticaux
C) Étage dans un édifice à location multiple occupé par un locataire
   - I- mesure de l'intérieur du mur extérieur à l'intérieur du mur extérieur opposé

- I- sont exclus
  a) les principaux puits d'ascenseur
  b) les espaces réservés aux escaliers
  c) les espaces réservés aux divers compteurs
  d) les puits verticaux nécessaires aux ascenseurs privés, aux escaliers des locataires des autres étages et aux conduits du bâtiment
- I- sont inclus les espaces réservés à la mécanique du bâtiment au prorata de l'espace occupé

C) RÈGLEMENT DES PLAINTES

Détecter la nature des plaintes reçues. (3)

A) Voisinage
B) Services
C) Mécanique défectueuse
D) Entretien
E) Augmentation des loyers

Enregistrer les plaintes reçues selon un processus déterminé. (3)

A) Détermination de la fréquence
B) Étude de propriété
C) Application de la procédure prévue de correction selon la nature du problème

---

Rechercher des correctifs pour toute plainte tombant sous sa responsabilité. (4)

A) Problème de cohabitation
   - I- rencontre avec les personnes qui font l'objet de la plainte
   - I- recherche des faits
   - I- formation d'un jugement
   - V- règlement de la plainte
     a) entente
     b) avertissement
     c) arbitrage
     d) expulsion en vertu d'un règlement

B) Problème matériel
   - I- contacts (relations avec)
     a) compagnies de service
     b) fournisseurs
     c) réparateurs
   - I- collecte de devis
   - I- évaluation
   - V- décision
   - V- surveillance des travaux

C) Problème d'augmentation de loyer
   - I- négociation
   - I- renvoi à la Régie du logement

TITRE : 02-21 ÉTUDE DE LA RENTABILITÉ D'UN IMMEUBLE

OBJECTIF : Effectuer une étude concernant la rentabilité d'un immeuble

REFERENCE : 04-14 Préparation d'un budget et contrôle budgétaire

---

Identifier les sources de revenu. (1)

A) Immeubles non meublés
   - I- revenus de location des aires ou appartements
   - I- revenus de location des places de stationnement des voitures
   - I- revenus des différents services offerts
   - V- revenus qui découlent de la jouissance ou de l'usufruit de certains biens
B) Immeubles meublés
   - I- revenus de location d'appartements
   - I- revenus de location d'emplacements de voitures
   - I- revenus qui découlent de différents services offerts
   - V- revenus qui découlent du louage du mobilier
   - V- revenus qui découlent du louage d'appareils électriques
   - I- revenus qui découlent de la jouissance ou de l'usufruit de certains biens

---

Identifier les étapes du processus de calcul du revenu brut d'un immeuble. (2)

A) Étude des rendements (passé et présent)
B) Analyse des revenus comparables

Identifier les facteurs qui influent sur le revenu brut d'un immeuble. (2)

A) Dimensions
B) Qualité
C) Environnement
D) Particularités
E) Conditions économiques, sociales et politiques

Déterminer le coût historique des revenus ou les revenus précédents. (3)

A) En tenant compte des baux
B) En tenant compte des loyers perçus réellement

Déterminer la somme des recettes d'un immeuble pendant une période donnée (revenu mobilier). (3)

A) Calcul du revenu total prévu
B) Calcul d'une provision normalisée pour perte de loyers
C) Calcul d'une provision normalisée pour mauvaises créances (pour créances douteuses
D) Détermination du revenu brut effectif

Déterminer le revenu net d'une propriété. (3)

A) Valeur locative brute annuelle
B) Vacances
C) Revenu brut annuel effectif
D) Dépenses d'exploitation
   - I- charges fixes (taxes, assurances, etc.)
   - I- entretien
   - I- chauffage
   - V- réserve pour remplacement d'accessoires
   - V- salaires
E) Coûts de financement
F) Revenu net

Identifier les sources de renseignements pour l'établissement de la provision pour vacances (ou logements inoccupés). (1)

A) La Société canadienne d'hypothèques et de logement
B) La Société d'habitation du Québec
C) Les services d'évaluation des municipalités

Déterminer la provision pour logements vacants et mauvaises créances. (3)

A) Selon le rendement de la propriété
B) Selon l'âge de la propriété
C) En fonction de la qualité de la propriété
D) Compte tenu de l'économie de la région
E) Compte tenu des logements vacants d'immeubles comparables
F) En fonction de la qualité des locataires
G) En fonction de la durée des baux et du niveau des loyers

Analyser le marché locatif et la compétition dans le secteur pour toute révision des taux de loyer. (4)

A) Détermination des éléments de comparaison applicables dans le secteur
B) Contact avec les bureaux de location
C) Analyse de l'offre et de la demande
   - - selon le type d'immeuble
   - - selon la taille des logements (nombre de pièces)
D) Recommandations auprès de l'administration ou du propriétaire

---

Fixer, en collaboration avec l'administration ou le propriétaire, le tableau des coûts des loyers. (3)

A) Analyse des données
B) Comparaison d'éléments
C) Calcul de l'augmentation des dépenses

Identifier les étapes de calcul des frais d'exploitation. (2)

A) Rendements de l'immeuble (actuel et passé)
B) Analyse des éléments comparables

Identifier les principales dépenses d'exploitation. (1)

A) Courantes
   - I- taxes
   - I- salaires
   - I- électricité
   - V- assurances
   - V- chauffage
   - I- ventilation
   - I- climatisation

B) Cycliques
   - I- réparations du bâtiment
   - I- réparations ou remplacement de l'équipement

Identifier les frais annuels nécessaires à l'exploitation de l'immeuble. (2)

A) Charges financières fixes
   - I- taxes
   - I- assurances

B) Frais d'exploitation
   - I- administration / gestion
   - I- services
   - I- nettoyage et entretien
   - V- salaires
   - V- enlèvement des ordures
   - I- fournitures
   - I- divers

C) Réserves pour entretien et remplacement
   - I- peinture
   - I- réparations de l'extérieur
   - I- décoration intérieure
   - V- réparations de plomberie
   - V- réparations des accessoires électriques, du chauffage, du système de climatisation, des réservoirs à eau chaude

Identifier les dépenses engagées à répartir entre les locataires dans la fixation du prix du loyer. (2)

A) Augmentation des charges fixes
   - I- taxes
   - I- assurances

B) Augmentation des coûts
   - I- coût de l'énergie
   - I- dépenses courantes d'entretien
   - I- réparations mineures

C) Réparations majeures

Déterminer les dépenses d'exploitation selon une unité de base. (2)

A) Coût des dépenses par pièce
B) Coût des dépenses par pied carré ou pied cube (mètre carré ou mètre cube)
C) Coût des dépenses par appartement
D) Pourcentage de revenu brut

Rassembler les prévisions des différents postes des dépenses. (3)

A) Lecture des budgets d'exploitation antérieure
B) Contacts avec les organismes des services d'eau, d'électricité et de gaz
C) Rencontres avec des fournisseurs de mazout
D) Rencontres avec l'assureur
E) Contacts avec différents représentants de corps de métier
F) Contacts avec d'autres bureaux de gestion immobilière

Calculer les frais annuels de l'exploitation d'un immeuble. (4)

A) Analyse des états antérieurs
B) Analyse des augmentations prévisibles de certains postes de dépenses

Effectuer le calcul des coûts. (3)

A) Calcul des différents éléments de coûts bruts
B) Détermination des pourcentages du coût brut à appliquer comme frais généraux et profits
C) Application des pourcentages de frais généraux et de profits au coût brut pour en déterminer le coût total
D) Totalisation des résultats

Identifier quelques termes employés dans les calculs du rendement. (1)

A) Flux de revenus
B) Rendement
C) Dette
D) Intérêts à payer

Prévoir les différents revenus en immobilier. (4)

A) Lecture des baux et des conditions établies
B) Détermination d'un niveau moyen d'utilisation de certains services
C) Calcul des autres revenus selon différentes sources

Caractériser le processus de détermination du rendement escompté. (2)

A) Preuve de similarité (éléments de comparaison)
B) Qualité de l'investissement
C) Degré de vogue (popularité)
D) Calcul du revenu net
E) Détermination de la valeur marchande
F) Calcul du service de la dette

Distinguer les logements qui permettent d'établir des éléments de comparaison. (2)

A) Le logement
B) La pièce
C) Le pied ou mètre carré d'aire habitable

Distinguer les variables qui affectent le facteur de rendement utilisé pour tenir compte des variations des taux d'intérêt et leur effet sur le taux des loyers. (2)

A) Marge bénéficiaire
B) Âge de l'immeuble

Appliquer les procédés de calcul des aires (surfaces) dans la détermination du revenu brut. (3)

A) Prise des dimensions
B) Calcul de l'aire
C) Application du taux
D) Détermination du coût de location
E) Spécification du procédé de calcul

Calculer le rendement d'une propriété compte tenu des intérêts avant de rembourser le capital. (3)

A) Calcul du revenu brut
B) Calcul du paiement des intérêts
C) Détermination du revenu net après intérêt
D) Détermination du capital investi

E) Détermination de la formule revenu net sur capital investi
F) Application de la formule

Calculer le rendement d'une propriété en s'appuyant sur sa valeur marchande et son revenu net. (3)

A) Détermination de la formule revenu net sur valeur marchande
B) Application de la formule

Calculer le rendement sur le capital investi dans une propriété après les déductions des dépenses et les sommes affectées au service de la dette. (3)

A) Calcul du revenu net avant le service de la dette
B) Calcul du service de la dette
C) Calcul du revenu net après le service de la dette
D) Détermination du capital investi
E) Détermination de la formule 'revenu net sur capital investi'
F) Application de la formule

UNITE MODULAIRE : 02-22

TITRE : 02-22 ESTIMATION DES COÛTS DE RÉNOVATION ET D'ENTRETIEN D'UN IMMEUBLE

OBJECTIF : Estimer les coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble
A) Notions de mécanique du bâtiment
B) Lecture et interprétation des plans
C) Estimation des coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble

A) NOTIONS DE MÉCANIQUE DU BÂTIMENT

Différencier les divers types de matériaux employés en mécanique du bâtiment. (2)

A) Applicabilité
B) Résistance
C) Mode d'installation

Identifier les caractéristiques des principales composantes d'une construction. (2)

A) Éléments de fondation (assise)
- I- pieux de bois
- I- brique
- I- pierre
- V- béton

B) Murs extérieurs
- I- brique d'argile
- I- brique de béton
- I- planche à clin
- V- revêtement de stuc (stucco)
- V- bardeau
- I- pierre

C) Plancher
- I- béton (cave)
- I- bois dur
- I- faux plancher
  a) en bois embouveté = (langueté et bouveté)
  b) en panneaux de contre-plaqué
- V- ardoise
- V- terrazzo
- I- céramique

D) Murs intérieurs
- I- lattes et plâtre
- I- planches de gypse
- I- panneaux de contre-plaqué
- V- panneaux décoratifs, conglomérè

E) Boiseries intérieures
- I- pin blanc
- I- acajou
- I- pin de Colombie
- V- frêne
- V- érable
- I- chêne
- I- merisier

F) Fenêtres
- I- à guillotine
- I- à battants
- I- à auvents
- V- coulissantes

G) Toit
- I- à deux versants
- I- en croupe
- I- en mansarde
- V- plat

Identifier les principaux isolants employés dans la construction des bâtiments, leurs caractéristiques et leurs applications. (2)

A) Matériaux isolants
- I- panneaux de construction
- II- papier de construction
- III- couvre-parquet
- IV- fibres minérales, de verre et d'amiante
- V- dalles et planches
- VI- isolants en vrac
- VII- isolants de toit
- VIII- maçonnerie
- IX- enduit
- X- couverture
- XI- parement
- XII- bois
- XIII- verre
- XIV- plastique alvéolaire
- XV- verre alvéolaire
- XVI- liège
- XVII- briques
- VIII- pierre
- XIX- carreaux
- XX- imitation de pierre
- XXI- revêtements métalliques

B) Parois isolantes
- I- murs
  a) pan de bois
  b) maçonnerie pleine
  c) maçonnerie creuse
  d) partition à ossature de bois
  e) partition en bois
  f) revêtement de maçonnerie sur structure en bois
  g) structure en bois avec espace d'air
  h) planches solides
  i) combinaisons
  j) murs-rideaux
- II- planchers - plafonds
  a) à ossature de bois
  b) maçonnerie
- III- toit
  a) plat multicouche en maçonnerie avec ou sans plafond suspendu
  b) plat à ossature de bois
  c) plat avec structure métallique
  d) en pente

C) Matériaux à insérer dans les parois isolantes pour éliminer la condensation
- I- rigide
  a) isolant
  b) plastique
  c) aluminium
  d) acier inoxydable
- II- en feuilles
  a) métal
  b) papier
  c) plastique

- III- enduit
  a) asphalte
  b) polymère
  c) résine

D) Matériaux isolants employés autour des tuyaux et des conduits d'air, leur coefficient de transfert de chaleur et leurs applications
- I- amiante
- II- laine minérale
- III- aluminium
- IV- acier inoxydable
- V- polymère
- VI- papier

E) Autres
- I- espace d'air
- II- valeur réflective des matériaux
- III- fibres de bois

Interpréter les informations que les études de climatologie locale (saisons froides) renferment. (2)

A) Interprétation des tableaux climatologiques
- I- températures journalières minimales moyennes
- I- températures journalières maximales moyennes

B) Variations et sélection de températures d'hiver
- I- extérieures
- I- intérieures

C) Interprétation des tableaux climatologiques d'atlas du Canada, des vélocités et des directions dominantes des vents
D) Détermination des effets et importance des pare-brise
E) Considérations de l'orientation par rapport
- I- aux vents dominants
- I- au soleil

F) Étude de la durée des périodes froides
G) Considérations et effets de la profondeur de pénétration du gel
H) Interprétation des tableaux de chutes de neige
I) Interprétation des tableaux d'humidité en hiver
J) Effets de recouvrement de la neige
K) Considération des résultats du manque d'humidité

Identifier les quantités de chaleur requises. (1)

A) Les températures saisonnières extérieures
- I- moyennes ou médianes minimales
- I- moyennes ou médianes maximales
- I- moyennes ou médianes corrigées
- V- les plus fortes, les plus basses

B) Les températures intérieures
- I- moyennes pour tout le bâtiment
- I- moyennes pour chaque local et selon l'usage et la hauteur libre du local
- I- exigées selon les recommandations des types et de la classification des locaux et de leur usage

C) Les écarts de températures moyennes ou médianes entre
- I- l'extérieur et l'intérieur
- I- l'air de sortie et l'air d'entrée
- I- à différents niveaux de hauteur dans les locaux
- V- à différents niveaux d'altitude selon les étages
- V- entre les locaux mêmes
- I- entre les façades du bâtiment et selon l'exposition géographique

D) Les aires ou surfaces
- I- parois, murs
- I- planchers, plafonds
- I- fenêtres, ouvertures
- V- parties du bâtiment en porte-à-faux

E) Les volumes d'air contenu dans
- I- les locaux
- I- les pièces

F) Les valeurs de coefficients de transmission ou de conductivité de chaleur ou protection calorifugique selon l'épaisseur et la qualité
- I- des murs extérieurs
- I- des parois ou murs internes
- I- des planchers, plafonds, toits
- V- des fenêtres, portes
- V- de l'isolation et des calorifuges

G) Les pertes ou déperdition de chaleur
- I- par transmission ou conductibilité
- I- par différentiel géographique
- I- à travers des ouvertures ou orifices non fermés
- V- par une ventilation naturelle ou infiltration
- V- par le renouvellement mécanique de l'air ambiant
- I- autres déperditions continues ou périodiques

H) Les apports de chaleur fournis
- I- par la chaleur humaine
- I- par la chaleur de fours, éléments chauffants ou refroidissants et autres équipements de fabrication ou de service introduits dans les locaux et fonctionnant de façon assidue ou périodique selon le cas
- I- gaines ou tuyauterie de chauffage
- V- autres apports continus ou périodiques

Identifier la prédominance des facteurs climatiques et écologiques sur le site de construction. (1)

A) Vents
B) Pluie
C) Neige
D) Verglas
E) Gaz
F) Odeurs
G) Brouillard
H) Pression atmosphérique

Identifier les principales composantes de calculs à effectuer concernant la détermination des besoins en mécanique du bâtiment. (1)

A) Types de calculs
- I- BTU (British thermal unit) le coefficient de transmission de la chaleur multiplié par la surface
- I- litre d'eau/minute
- I- mètre cube/minute

B) Procédés de calculs
- I- détermination des surfaces ou volumes à calculer
- I- multiplication
  a) longueur
  b) largeur
  c) hauteur
- I- somme des calculs
  a) par côté d'orientation de l'édifice
  b) par pièce
  c) par étage
  d) pour l'ensemble de l'édifice
- V- procédé de communication BTU par heure dans chacun des locaux
  a) utilisation des calculs du concepteur
  b) addition des calculs pour chaque pont de raccordement
  c) total
- V- méthodes de transformation à partir de tables et de courbes
  a) des BTU par heure et litres à la minute
  b) des BTU par heure par rapport aux mètres cubes par minute
  c) des litres à l'heure par rapport aux grosseurs des conduites

---

Identifier les facteurs de confort relatifs à la mécanique du bâtiment. (1)

A) Pureté de l'air
B) Isolation (perte de chaleur)
C) Température et variation de température (contrôle)
D) Mouvement des éléments de thermodynamique
E) Chaleur radiante
F) Ventilation
G) Humidité relative

H) Sonorisation
I) Approvisionnements en eau
J) Éclairage
K) Climatisation
L) Chauffage et diffusion de la chaleur

Identifier les principaux points de référence au Code du bâtiment. (1)

A) Exigences en habitation
- forme d'utilisation des locaux
- surfaces du bâtiment permises
- emplacement, stationnement
- précautions à prendre concernant les sorties
- aménagements d'éclairage et de ventilation
- aménagements sanitaires

B) Types de construction
- béton armé
- béton et acier combinés
- maçonnerie, bois et acier combinés
- acier
- bois ou matière inflammable

C) Règlements d'ingénierie
D) Règlements particuliers
- excavations
- systèmes de fondations
- construction des étages et du toit
- escaliers et sorties
- accessoires du bâtiment
- revêtements de murs
- appareils produisant la chaleur
- standards et résistance au feu
- systèmes d'extinction des feux

Identifier les types de systèmes en mécanique du bâtiment. (2)

A) Plomberie
- I- drainage sanitaire et pluvial
- I- approvisionnement en eau
- I- tuyaux d'évent

B) Chauffage
- I- à air chaud
- I- à vapeur
- I- à eau chaude
- V- électrique

C) Conditionnement de l'air - ventilation - réfrigération
- I- complément à l'air
- I- air - eau
- I- à l'eau
- V- réfrigéré
- V- induction

D) Protection contre le feu
- I- gicleurs
- I- boyaux
- I- extincteurs chimiques
- V- station de pompage
- V- système d'alarme

Identifier les principales composantes d'un système de plomberie. (1)

A) Système de distribution d'eau chaude et d'eau froide, tuyauterie et accessoires inhérents
B) Système de drainage, tuyauterie et accessoires inhérents
- - pluvial
- - sanitaire

C) Fournitures diverses

Identifier les différents systèmes de chauffage. (1)

A) Système à l'air
- I- un conduit volume constant
- I- un conduit volume variable
- I- un conduit réchauffage (réchauffement)
- V- double conduit
- V- 'multigone'

B) Système air/eau
- I- induction
- I- meuble ou appareil

C) Système à l'eau
D) Système à la vapeur
- I- basse pression
- I- haute pression
- I- à vide

E) Système électrique
- I- infrarouge
- I- plinthe chauffante
- I- aérotherme
- V- à l'eau chaude
- V- à l'air chaud
- I- à la vapeur

F) Système central thermique
G) Système solaire

Identifier les types de corps de chauffe employés en chauffage. (2)

A) Aérotherme
B) Meuble, appareil ou plinthe ou calorifère
C) Serpentin de chauffage à insérer dans le système de conditionnement de l'air
D) Radiateur
E) Convecteur
F) Plinthe chauffante
G) Serpentin de chauffage
H) Autres

Identifier les sortes de système de ventilation. (1)

A) Alimentation et sortie d'air naturelles
B) Alimentation naturelle et sortie forcée
C) Alimentation forcée et sortie naturelle
D) Alimentation et sortie forcées

Identifier les principaux genres d'appareils et accessoires qui font partie du bâtiment. (1)

A) Concernant le chauffage
- I- chaudière
- II- pompe circulatrice
- III- appareils du système d'appoint
- IV- réservoir de dilatation
- V- réservoir de carburant
- VI- manomètre
- VII- thermomètre
- III- indicateur de débit
- IX- soupapes de sûreté
- X- coude égouttoir
- XI- fournaise
- XII- ventilateurs
- III- brûleurs
- XIV- filtres
- XV- disjoncteurs
- XVI- hygrostat
- VII- réservoir de carburant
- III- autres

B) Concernant la climatisation, la ventilation et la réfrigération
- I- bouilloire à eau
- II- bouilloire à vapeur
- III- compresseur
- IV- évaporateur
- V- condensateur
- VI- ventilateurs
- VII- serpentins

- III- filtres
- IX- silencieux
- X- purgeur
- XI- vanne
- XII- égouttoir
- III- humidificateur

C) Concernant la plomberie et la canalisation de l'eau
D) Concernant le système électrique et l'éclairage
E) Concernant les ascenseurs et les monte-charge
F) Concernant les systèmes intégrés (aspirateur central, cuisinières, etc.)

Identifier les différents types de distributeurs. (1)

A) Diffuseurs
- I- rond
- I- carré
- I- linéaire
- V- plinthe
- V- plafond perforé

B) Grille
C) Registre

Identifier les différents types de déflecteurs employés en ventilation. (1)

A) Déflecteurs fixes
- I- persiennes
- I- déflecteurs de coudes et de coupe-feu
- I- volets coupe-feu

B) Déflecteurs réglables
- I- volets régulateurs
- I- volets de mélange d'air

Identifier les sortes de ventilateurs employés en mécanique du bâtiment. (1)

A) Centrifuge
- I- radial
- I- avec pales courbées vers l'avant
- I- avec pales courbées vers l'arrière
- V- hélice centrifuge

B) Axiale
- I- à hélice
- I- tube axial
- I- van axial

Identifier les principales caractéristiques d'un ventilateur. (1)

A) Débit d'air
B) Pression statique à l'avant du ventilateur
C) Pression dynamique
D) Pression totale
E) Élévation de la pression statique
F) Pression dynamique du ventilateur
G) Élévation de la pression totale
H) Vitesse de rotation
I) Puissance du moteur
J) Puissance du ventilateur
K) Rendement mécanique
L) Diamètre de l'impulseur
M) Poids spécifique de l'air
N) Bruit dégagé

Identifier les différents accessoires employés en ventilation pour contrôler le bruit, la vitesse de l'air et le mélange de courants d'air. (1)

A) Réducteur de vitesse
B) Boîte de mélange
C) Satellites
D) Boîte à induction

Identifier les principaux genres et appareils de contrôle en mécanique du bâtiment. (1)

A) Genres de systèmes
- pneumatique
- électrique
- électronique

B) Genres d'appareils
- thermostat
- thermomètre
- manomètre
- régulation de débit
- aquastat
- airstat
  a) motorisés
  b) manuels
- volets
  a) mécaniques
  b) manuels
  c) à gravité
- hygrostat
- panneau de contrôle

Identifier les principales raisons pour lesquelles un système de contrôle est utilisé. (2)

A) Fonction de contrôle et de maintien des conditions de température d'humidité ou de pression à certains niveaux prédéterminés
B) Fonction de sécurité et de prévention pour empêcher l'équipement de dépasser certaines limites sûres concernant les conditions de température, d'humidité ou de pression
C) Fonctionnement
- I- démarrage et arrêt du système
- I- cycles des opérations économiques
- I- correspondance ou rendement du système aux conditions des charges électriques

---

Identifier les différents systèmes de conditionnement de l'air. (1)

A) Système à l'air
- I- un conduit de volume constant
- I- un conduit de volume variable
- I- un conduit de réchauffage
- V- double conduit
- V- 'multigone'

B) Système air-eau
- induction
- meuble ou appareil

C) Système à l'eau
D) Système monobloc
- I- climatiseur individuel
- climatiseur monobloc vertical
- climatiseur monobloc de toiture

Identifier les principaux éléments composant un système de climatisation. (1)

A) Serpentin de chauffage et de refroidissement
B) Ventilateur
C) Filtres
D) Humidificateur
E) Conduits et système de conduits

Identifier les divers types de filtres employés en climatisation. (1)

A) Filtres
- jetable
- lavable

B) Filtre à huile
C) Électrique
D) Laveur d'air
E) Filtre au charbon

Identifier les sortes d'humidificateurs. (1)

A) Pulvérisation
   - I- dirigée
   - I- périphérique
   - I- gicleur
B) Évaporation
   - I- plaques
   - I- mèches
   - I- tambour
C) Vaporisation à élément chauffant
D) À la vapeur

Identifier les principales composantes d'un système contre les incendies. (1)

A) Gicleurs
B) Boyaux d'arrosage
C) Extincteurs chimiques
D) Systèmes d'alarme-incendie
E) Station de pompage
F) Système de tuyauterie indépendant
G) Autres

Distinguer les divers types de systèmes de protection publique et de protection contre les incendies. (2)

A) En fonction de la destination du bâtiment
B) Selon les codes de l'Association canadienne des assureurs
C) En fonction de besoins particuliers

Distinguer les termes et expressions communément employés en électricité. (2)

A) Intensité, courant, ampère
B) Tension (volt)
C) Puissance (watt)
D) Résistance (ohm)
E) Conducteur
F) Isolant
G) Circuit
H) Circuit de branchement
I) Court-circuit
J) Tableau de distribution
K) Panneau de contrôle
L) Entrée de service
M) Câble d'alimentation
N) Prise de courant
O) Charge (électrique)
P) Surcharge de courant
Q) Interrupteur à engrenages
R) Interrupteur miniature

Identifier les principaux systèmes d'entrée et de distribution de l'électricité. (1)

A) 115/230 volts, une phase,3 fils
B) 120/208 volts, trois phases, 4 fils
C) 240/416 volts, trois phases, 4 fils
D) 550 volts, trois phases, 3 fils
E) 347/600 volts, trois phases, 4 fils

Identifier les principaux usages de l'électricité à l'intérieur d'un bâtiment. (1)

A) Éclairage
B) Chauffage
C) Signalisation
D) Force motrice
E) Contrôles

B) LECTURE ET INTERPRÉTATION DES PLANS

Identifier les principales formes de dessins de perspective. (2)

A) À un point de fuite
B) À deux points de fuite

Identifier les principaux éléments du langage qui servent à inscrire des instructions sur un dessin. (1)

A) Lettres
B) Chiffres
C) Flèches
D) Cotes
E) Symboles
F) Sortes de lignes

Identifier les sortes de lignes employées en dessin. (2)

A) Ligne de contour
B) Ligne de construction
C) Ligne de dimension
D) Ligne brisée
E) Ligne de centre
F) Ligne de coupe
G) Ligne d'objet caché (pointillé)

Identifier les diverses catégories de formes géométriques utilisées en dessin. (2)

A) Angles
B) Triangles
C) Quadrilatères
D) Polygones
E) Solides
F) Prismes
G) Pyramides
H) Cônes
I) Surfaces doublement cintrées
J) Surfaces déformées

Identifier les trois formes de vues employées en dessin. (1)

A) Projection orthogonale
B) Projection oblique
C) Projection de perspective

Différencier les sortes de lignes par leurs caractéristiques. (2)

A) Utilisation
B) Disposition
C) Dimensions
D) Épaisseur
E) Méthodes de traçage

Distinguer les sortes de dessins employées en mécanique du bâtiment, génie civil et architecture. (2)

A) Selon leur usage
B) Selon les éléments qui les composent
C) Selon leur mode d'exécution et les conditions à remplir
D) Selon les dimensions à respecter
E) Selon les buts recherchés par le dessin

Identifier les principales sortes de dessins de présentation. (2)

A) Perspectives intérieure et extérieure
B) Plan de situation (terrain)
C) Plan d'étage
D) Élévation extérieure
E) Coupes longitudinale et transversale
F) Élévation intérieure

Identifier les diverses méthodes de dessins de présentation. (2)

A) Axonométrique
   - I- trimétrique
   - I- dimétrique
   - I- isométrique
B) Oblique
C) De perspective

Différencier les plans d'exécution. (2)

A) Leur usage
B) Les éléments qui les composent
C) Leur mode d'exécution
D) Leurs dimensions

Identifier les plans utilisés en construction. (2)

A) En architecture
   - I- plan de situation, plan d'étage
   - I- élévations extérieures et intérieures
   - I- plans d'escalier, détails divers (portes, fenêtres)
   - V- détails de construction
   - V- terrains et site
   - I- structure d'implantation
B) En structure
   - I- électricité
   - I- plomberie
   - I- chauffage et conditionnement d'air
   - V- ascenseurs

Identifier les principales indications qui doivent figurer dans un plan. (2)

A) Emplacement des murs
B) Cloisons
C) Ouvertures diverses
D) Symboles qui décrivent la construction des murs
E) Perrons, marches, allées, rampes
F) Foyers, maçonnerie
G) Localisation sommaire des systèmes de chauffage et de ventilation
H) Matériel et équipement de menuiserie
I) Poutres et chevrons extérieurs du plafond
J) Étendue des matériaux de plancher
K) Cotes et échelles employées

Interpréter les éléments essentiels à la lecture des plans. (2)

A) Pointillés
B) Flèches
C) Empiètement
D) Servitudes
E) Mesures
F) Marge de tolérance

Identifier les principales rubriques d'un devis. (2)

A) Liste des plans
B) Table des matières des conditions générales du marché à forfait et conditions générales supplémentaires
C) Conditions générales du marché à forfait
D) Exigences générales
E) Travaux de terrain
F) Béton
G) Maçonnerie
H) Métaux
I) Bois et plastique
J) Étanchéité
K) Portes, fenêtres, verre

Différencier les informations techniques à fournir à l'intérieur du devis en fonction de certains critères de référence. (2)

A) Étendue du travail en termes de compétence
B) Matériaux utilisés
C) Méthodes d'installation
D) Performance désirée

Détecter les différents types de matériaux stipulés dans les plans et le cahier des charges. (2)

A) Utilité
B) Destination
C) Composition physique
D) Situation
E) Autres

Lire le devis du projet. (2)

A) Identification
   - I- principales fonctions d'un devis
   - I- principes de base à appliquer dans sa rédaction
   - I- divisions de l'index uniforme de la construction
   - V- indications d'une section de devis
   - V- codes et actes légaux à respecter
   - I- dispositions ou mesures légales du devis
   - I- secteurs du génie civil
B) Relations avec le rédacteur de devis
C) Reconnaissance de l'index uniforme de la construction
D) Différenciation des indications fournies
E) Détermination des stipulations à respecter dans l'accomplissement des travaux
F) Connaissance des principes de la rédaction
G) Lecture et interprétation des indications

Lire les plans d'architecture et de structure. (2)

A) Identification des composantes d'un plan ou d'un dessin
B) Connaissance du mode d'exécution des différents dessins et plans
C) Différenciation des sortes de plans et dessins
D) Lecture des plans
   - I- échelles
   - I- symboles
   - I- lignes
   - V- coupes
E) Détection des éléments qui composent la structure et l'architecture de l'édifice
F) Connaissance de l'utilisation des pièces

G) Recherche de sources complémentaires d'information

Identifier les divers facteurs importants à considérer dans l'exécution d'une structure de charpente en acier d'une bâtisse. (2)

A) À propos de la réalisation d'un plan de localisation
B) À propos du dessin des détails de la charpente
C) À propos de la réalisation des composantes de la bâtisse

Identifier les facteurs importants à considérer dans la réalisation des dessins de structure en béton d'une bâtisse. (2)

A) Concernant le calcul de la géométrie de la bâtisse
   - I- dimensions du projet
   - I- modes de calcul
B) Concernant le dessin des détails des éléments de la bâtisse
C) Concernant le dessin des détails des armatures de béton

Identifier les principaux éléments à considérer dans l'exécution des plans d'égouts et d'aqueducs. (2)

A) Types de conduits et d'accessoires
B) Caractéristiques des tuyaux et des raccords
C) Localisation des tuyaux
D) Les raccordements
E) Localisation des puisards et des trous d'hommes

Identifier les principaux éléments à considérer pour avoir la bonne disposition d'un dessin. (2)

A) Dimension des éléments de dessin
B) Style des éléments de dessin
C) Arrangements des éléments de dessin

Identifier les principales distances pour lesquelles il faut indiquer des dimensions sur un plan. (2)

A) Distances entre les lignes de centre des portes et fenêtres et l'extérieur des murs du bout
B) Distances entre les lignes de centre des murs intérieurs et l'extérieur des murs du bout
C) Distances entre les interruptions de murs et l'extérieur des murs du bout
D) Dimensions générales du mur intérieur au mur extérieur

Effectuer des croquis de la propriété. (3)

A) Respect des dimensions
B) Application des normes

C) ESTIMATION DES COÛTS DE RÉNOVATION ET D'ENTRETIEN D'UN IMMEUBLE

Identifier, au besoin, le genre d'estimation des coûts à préparer. (1)

A) Évaluation détaillée en utilisant les données identifiées
B) Évaluation approximative en utilisant des données statistiques établies sur les coûts

---

Identifier les facteurs économiques relatifs à l'installation et à la fabrication de systèmes et d'appareils en mécanique du bâtiment. (2)

A) Somme affectée à la mécanique
B) Prix d'achat ou de revient
C) Coûts d'exploitation
   - I- surveillance
   - I- réparations
   - I- dépréciation
   - V- type d'énergie utilisée
   - V- conservation de l'énergie

Identifier les principaux types de travaux à accomplir sur les divers systèmes de mécanique. (1)

A) Installation
B) Transformation
C) Amélioration
D) Entretien et réparation

Différencier les types de machineries et appareils utilisés pour l'entretien et l'installation des systèmes. (2)

A) L'entretien, la réparation ou l'installation à exécuter dans le système concerné
B) Mode d'utilisation
C) Résistance
D) Autres

Identifier les principaux éléments à considérer dans le calcul des quantités. (2)

A) À propos des unités de distribution pour chacun des locaux
   - I- distribution de chauffage à eau
   - I- distribution de chauffage à air chaud (ventilation)
   - I- distribution d'eau réfrigérée
   - V- distribution d'eau chaude et d'eau froide
   - V- distribution du système de drainage
B) À propos des tuyaux ou enduits verticaux et horizontaux du système en question
C) À propos des raccordements des systèmes ou des genres de raccordements
D) À propos des accessoires des réseaux
   - I- systèmes à eau chaude ou à vapeur
   - I- système à air chaud
   - I- systèmes de climatisation, de ventilation et de réfrigération
   - V- système de drainage
   - V- système de distribution d'eau
E) Systèmes de chauffage
   - I- chauffage à eau
   - I- chauffage à air chaud

Déterminer les opérations de calcul à effectuer pour la compilation des quantités. (2)

A) Système concerné
B) Matériaux utilisés
C) Main-d'oeuvre nécessaire
D) Équipement nécessaire
E) Profits et dépenses forfaitaires

Collectionner les prix unitaires pour les différents matériaux à utiliser. (3)

A) Plans
B) Devis
C) Fournisseur
D) Qualité, quantité et prix des produits

Identifier les catalogues qui décrivent les produits recherchés en se référant à l'une des rubriques de construction. (2)

A) Travail de terrain
B) Béton

C) Maçonnerie
D) Métaux
E) Charpente, bois, menuiserie, divers
F) Protection contre les intempéries
G) Portes, fenêtres, verre
H) Produits de finition
I) Spécialités

Compiler les volumes, les surfaces, les poids, les dimensions linéaires des différents matériaux à utiliser, selon les plans et les cahiers des charges et d'après les coutumes établies. (3)

A) Volume de béton
B) Poids de l'acier d'armature ou de structure
C) Surface des coffrages, des enduits
D) Longueur de tuyau des fils
E) Jauge de fils, plaque métallique, tuyau
F) Diamètre de tuyau, etc.

Compiler les différents éléments physiques et les phases d'un projet. (3)

A) Liste des éléments physiques par ordre d'importance
B) Liste des phases par ordre chronologique
C) Comparaison sommaire des listes avec le cheminement critique du projet déjà déterminé

Effectuer le calcul des quantités de matériaux. (3)

A) Compilation du nombre et des dimensions des pièces et composantes du projet
B) Évaluation des quantités

Colliger les taux horaires payés pour les différents métiers du projet. (3)

A) Conventions collectives
B) Heures supplémentaires

Colliger auprès de certains sous-traitants les estimations de coûts pour le projet dans des domaines spécifiques. (3)

A) Contacts
B) Cueillette des informations
C) Compilation des informations

Effectuer les calculs nécessaires à l'évaluation des divers coûts du projet en mécanique du bâtiment. (5)

A) Identification
   - I- principaux éléments à considérer dans le calcul des quantités
   - I- les différentes phases d'un projet
   - I- types et modes de calcul des quantités
   - V- différents types de matériaux
   - V- volumes, surfaces, poids, dimensions des divers matériaux à utiliser
   - I- genre d'estimation de coûts à préparer
B) Collection
   - I- prix unitaire des matériaux utilisés, divers
   - I- taux horaire de la main-d'oeuvre
   - I- prix pour l'utilisation de la machinerie
   - V- prix des sous-traitants
C) Détermination des principaux éléments à considérer dans le calcul des quantités
D) Détermination des coûts en heures de travail pour les différentes opérations du projet
E) Calcul des quantités de matériaux
F) Calcul des coûts
G) Compilation des résultats obtenus
H) Estimation d'ensemble

Compiler les différents résultats obtenus. (3)

A) Calculs
B) Inscription des données obtenues auprès des sous-traitants dans des cas spécifiques
C) Total des résultats

UNITE MODULAIRE : 02-23

TITRE : 02-23 ÉVALUATION IMMOBILIÈRE

OBJECTIF : Évaluer un bien immobilier pour l'établissement de son prix de vente, d'une compensation, d'une imposition ou d'une concrétisation de projet

REFERENCE :
02-08 Analyse du marché
02-17 Interprétation des termes et des lois concernant les biens immobiliers
02-21 Étude de la rentabilité d'un immeuble
02-22 Estimation des coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble

---

Identifier les fins pour lesquelles la valeur de la propriété est mesurée et les principales personnes et organismes intéressés. (2)

A) Établissement d'un prix
   - I- acheteur
   - I- vendeur
   - I- courtier
   - V- créancier hypothécaire
B) Compensation
   - I- compagnie d'assurances
   - I- expropriation
C) Prélèvement d'un impôt (évaluation municipale)
D) Concrétisation d'un projet
   - I- gouvernement fédéral
   - I- gouvernement provincial
   - I- gouvernement municipal
   - V- organismes parapublics
   - V- fiduciaires de biens immobiliers

Identifier les étapes du processus d'évaluation d'un bien immobilier en vue de l'établissement de sa valeur marchande. (2)

A) Définition du problème d'évaluation
B) Description des caractéristiques pertinentes de la ville ou de la région
C) Analyse du quartier
D) Localisation de la propriété
E) Évaluation foncière
F) Règlements de zonage
G) Analyse du site
H) Utilisation optimale
I) Évaluation du terrain
J) Description de l'immeuble
K) Données du marché ou méthode comparative
L) Méthode du coût
M) Méthode du revenu
N) Décision définitive sur sa valeur

Identifier les principes d'évaluation immobilière. (2)

A) Principe de l'offre et de la demande
B) Principe de changement
C) Principe de substitution
D) Principe de l'utilisation optimale
E) Principe de l'équilibre
F) Principe des revenus croissants et décroissants
G) Principe de contribution
H) Principe de conformité
I) Principe d'anticipation

Identifier les sources de données du marché immobilier. (2)

A) Dossiers permanents et rôles d'évaluation
B) Bureau d'enregistrement
C) Photo aérienne
D) Plan d'arpentage et certificat de localisation
E) Évaluateurs et agents immobiliers
F) Arpenteurs-géomètres immobiliers
G) Journaux
H) Autres personnes informées
   - I- acheteurs
   - I- vendeurs
   - I- locataires
   - V- voisins

Recueillir des données pour l'identification des tendances locales. (3)

A) Considérations d'ordre social
   - population
   - nombre de personnes par famille
   - accessibilité des centres récréatifs locaux et régionaux
   - situation du transport en commun
   - vocation économique de la municipalité
   - niveau des salaires
   - taux des taxes foncières et leur ventilation
   - degré d'endettement de la municipalité
   - ventes au détail
   - préférences pour la propriété unifamiliale
B) Considérations d'ordre politique
   - type et efficacité du gouvernement local
   - zonage et règlements de construction
   - taux des taxes, évaluation municipale et zonage
   - réaction civique face à l'industrie
   - perspective à long terme de la réaction civique probable aux changements sociaux et économiques
   - site de la municipalité par rapport aux marchés régionaux et à la topographie régionale
   - situation du quartier par rapport au centre ville
   - aménagement du territoire

Recueillir des données concernant les tendances économiques du milieu. (3)

A) Tendances nationales et régionales
B) Fluctuation des prix
   - I- indice des prix à la consommation
   - I- coût de la main-d'oeuvre
   - I- coût des matériaux de construction
   - V- valeur relative des loyers
   - V- valeur relative des immeubles vendus
C) Inflation
D) Déflation
E) Impôt personnel
F) Cycle de la construction
G) Croissance démographique
H) Pouvoir d'achat
I) Facilités de financement
J) Évolution des banlieues

Analyser les facteurs politiques, économiques, et sociaux qui influent sur le marché immobilier concerné. (4)

A) Facteurs politiques
   - fiscalité
   - loi de zonage
B) Facteurs sociaux
   - formation et composition de la famille
   - immigration
   - comportement social
C) Facteurs économiques
   - demande
   - offre
   - prix
   - revenu
   - crédit possible
   - prix et loyers
   - niveau des épargnes
   - réserve de terrain
   - coût de construction

Identifier les différents droits de propriété évalués. (1)

A) Propriété sans condition
B) Droit fractionnaire
C) Droit de location

Identifier toutes les particularités de la propriété. (1)

A) Empiétement
B) Vues sur les propriétés voisines
C) Vues des propriétés voisines
D) Ligne homologuée
E) Passage mitoyen

Identifier les étapes du processus général d'inspection. (2)

A) Identification de la propriété
B) Localisation de la propriété
C) Dimensions de l'immeuble
D) Inspection de l'extérieur de l'immeuble
E) Analyse de l'emplacement
   - dimensions
   - apparence
   - services disponibles
   - drainage
   - défauts de l'aménagement
F) Analyse du bâtiment
   - type
   - toiture
   - charpente
   - murs intérieurs
   - murs extérieurs
   - fenêtres
   - fondations et sous-sol
   - accessoires en quantité suffisante
   - plomberie et électricité
   - protection contre l'humidité
   - état d'entretien
   - état général de la construction et âge effectif
G) Fonctionnalité
   - grandeur de chaque pièce
   - prises de courant électrique
   - genres de portes
   - éclairage et aération
   - finition de plancher
   - capacité de l'installation de chauffage
   - détails de finition
   - suffisance des accessoires de plomberie
   - armoires de cuisine
   - salle de lessive

Identifier les particularités à noter dans l'inspection d'une maison multifamiliale. (2)

A) Nombre de logements
B) Répartition des logements
   - l- nombre de pièces
   - l- prix du loyer
C) Services inclus dans le prix du loyer
D) Revenus d'autres sources (garages, stationnement, etc.)
E) Concierge (loyer, salaire, etc.)
F) Logements vacants (causes)
G) Frais d'exploitation
H) Transports en commun et autres services
I) Écoles, terrains de jeux (parc d'attractions) et autres aménités, (commodités de l'existence)
J) Aménités (piscine, tennis, etc.)
K) Nombre d'étages
L) Nombre d'entrées et de sorties
M) Nombre de logements par étage
N) Services communautaires (ascenseur, incinérateur ou chute à déchets)
O) Pièces de rangement
P) Couloirs et escaliers
   - l- éclairage
   - l- largeur
   - l- insonorisation

Identifier les points à noter dans l'inspection d'un immeuble commercial. (2)

A) Voisinage et croquis de localisation
B) Voies d'accès, service public de transport et moyens de communication
C) Densité piétonnière
D) Parcs de stationnement
E) Nature et durée des baux
F) Taxes et autres frais
G) Convenance de l'endroit (affectation)
H) Stationnement
I) Concurrence voisine
J) Changements d'utilisation et de zonage dans le quartier
K) Âge
L) Dimensions des logements loués
M) Systèmes de chauffage et de climatisation (conditionnement d'air)
N) Électricité et éclairage appropriés
O) Ascenseurs et escaliers mécaniques
P) Avertisseurs d'incendie et installation de moyens de prévention
Q) Dimensions et emplacement des magasins
R) Aménagement des façades des magasins
S) État général d'entretien
T) Mesure des locaux rentables (revenu net)
U) Revenu brut et analyse des frais d'exploitation
V) Coût historique du revenu brut et des frais d'exploitation
W) Termes (baux)

Identifier les points à noter dans l'inspection des bâtiments, constructions (usines, immeubles, entrepôts, etc.). (2)

A) Croquis de localisation
B) Caractère de la localité où les constructions sont situées
C) Importance des débouchés locaux
D) Proximité du chemin de fer et des autres moyens de transport
E) Éloignement et disponibilité des matières premières
F) Genre d'industries prédominantes dans la localité
G) Disponibilité de main-d'oeuvre qualifiée
H) Ordre de grandeur des salaires de la main-d'oeuvre locale
I) Superficie totale
J) Possibilité d'expansion
K) Services offerts
L) Taxes et autres frais
M) Termes et durées des baux, s'il y a lieu

N) Disposition des bâtiments et leur utilité dans l'exploitation actuelle
O) Aménagements d'accès et de circulation entre les bâtiments
P) Stockage suffisant et approprié
Q) Zonage (secteur)
R) Âge réel
S) Photocopie, mesure et croquis généraux d'implantation
T) Conditions sanitaires
U) Qualité de la construction eu égard à son exploitation
V) Système de prévention contre les incendies
W) Mesures et croquis de l'affectation des espaces et des bâtiments
X) Suffisance de locaux de stockage
Y) Procédés de transformation ou de production utilisés
Z) Description de l'espace pour chaque étape du processus de fabrication
AA) Accès et aménagements entre les bâtiments
BB) Système de convoyeur, dispositifs spéciaux, etc.
CC) Éclairage artificiel et naturel
DD) Installations sanitaires et de premiers soins conformes aux lois et règlements
EE) Installations antipollution
FF) Électricité (panneau de contrôle, voltage et ampérage)
GG) Bureau principal et bureau des services
HH) Atelier de réparations
I) Entrepôt pour les marchandises prêtes à livrer
J) Remarques sur l'utilisation éventuelle de l'emplacement et des bâtiments pour un autre type d'usine

---

Identifier les points à noter dans l'inspection d'une ferme. (2)

A) Dimensions et topographie
B) Nature du sol, épaisseur et drainage
C) Eau, cours d'eau, fossés, puits
D) Taxes et autres frais
E) Répartition des champs destinés à la culture
F) Description juridique appropriée
G) Localisation de l'immeuble sur une carte et sur le terrain
H) Proximité des aménités, des approvisionnements et des débouchés
I) Prospérité de la région (en général)
J) Type et utilisation
K) Âge et destination des bâtiments
L) Fréquence d'utilisation
M) Photographie, mesures et croquis généraux d'implantation
N) Zonage et permis
O) Quotas, restrictions ou droits
P) Machinerie et équipement
Q) Bétail
R) Inventaires
S) Contrats ou exclusivités

Établir la description technique du bâtiment. (3)

A) Localisation du bâtiment
B) Caractéristiques du bâtiment
C) Plan

Assembler les données en vue de la formation d'une opinion sur l'utilisation optimale de l'emplacement. (3)

A) L'immobilité
B) La façade
C) La largeur
D) La profondeur
E) L'influence d'encoignure
F) La forme
G) La topographie
H) Les rues
I) Les services publics
J) Les améliorations

Décrire la succession de l'information conservée dans chacun des registres. (2)

A) Livre de renvoi
   - I- nom du propriétaire du lot
   - I- mesures du lot
   - I- tenants et aboutissants
B) Livre de présentation
   - I- document à enregistrer
   - I- numéros d'enregistrement
   - I- nom de la personne qui a présenté le document à enregistrer
   - V- le numéro de lot
   - V- nom de la paroisse ou du canton
C) Index des immeubles
   - I- transmissions de propriété
   - I- autres documents requis par la loi ou les parties concernées
D) Index du nom des parties d'un acte
E) Registre des adresses des créanciers
F) Registre des nantissements commerciaux
G) Registre de transcription

Consulter les différents registres au bureau d'enregistrement. (2)

A) Plan de paroisse ou du canton
B) Livre de présentation
C) Index des immeubles
D) Index du nom
E) Registre des adresses
F) Registre des nantissements commerciaux en vertu de la loi
G) Registre de transcription

Présenter des relevés préliminaires tels que demandés. (3)

A) Description juridique
B) Description technique
C) Tendances
D) Données du milieu
E) Données du voisinage
F) Zonage
G) Évaluation municipale

Établir l'effet des accessoires sur la valeur marchande du bien immobilier. (4)

A) Du point de vue de l'entretien du bâtiment
B) Du point de vue des frais d'exploitation
C) Du point de vue des prix de location

Identifier l'orientation du bâtiment et des faces du bâtiment. (2)

A) Nord
B) Nord-est
C) Nord-ouest
D) Sud
E) Sud-est
F) Sud-ouest
G) Est
H) Ouest

Décrire le fonctionnement du système cadastral. (2)

A) Lecture de plan
B) Consultation du livre de renvoi
   - I- description générale du lopin de terre vu sur place
   - I- nom du propriétaire de chaque lot
   - I- remarques destinées à la bonne compréhension de la carte

---

Extraire l'information pertinente des différents registres municipaux. (3)

A) Description juridique de la propriété
B) Valeur imposable et taxes
C) Dimension et forme du terrain
D) Zonage

Consulter les règlements de zonage. (2)

A) Zonage présent
B) Évolutions passées
C) Évolutions futures

Recueillir les données nécessaires à l'application de la technique du revenu. (3)

A) Logements vacants
B) Dettes irrécupérables
C) Logements vacants d'immeubles comparables

Consulter les organismes compétents concernant l'application de la technique du revenu. (3)

A) Société canadienne d'hypothèques et de logement
B) Le service d'évaluation de la municipalité

Assembler des données sur un emplacement en vue de l'application d'une méthode d'évaluation. (3)

A) Technique de parité
B) Méthode d'allocation
C) Technique du revenu résiduaire du terrain
D) Méthode du lotissement

Recueillir les données nécessaires à l'application de la technique du coût. (3)

A) Auprès des entrepreneurs locaux
B) Auprès des associations d'entrepreneurs
C) Dans les dossiers de firmes privées d'évaluateurs
D) Auprès des services municipaux d'évaluation
E) Dans les répertoires des taux unitaires
   - I- répertoire 'Dow cost calculator'
   - I- répertoire 'Boeckh building valuation manual'
   - I- répertoire 'Marshall and Seigt valuation quarterly'
   - V- manuel d'évaluation foncière du Québec

Recueillir les données nécessaires à l'application de la technique de parité. (3)

A) Prix de vente ou offres de propriétés comparables
B) Conditions de vente (générales ou particulières)
C) 'Comparabilité' du voisinage et de l'environnement
D) Description des immeubles

Rassembler les titres légaux de l'immeuble. (3)

A) Identification de la propriété
B) Identification des droits de propriété
C) Identification du titre
D) Identification du bail
E) Vérification du testament

Recueillir des données pour la conduite d'analyses sectorielles. (3)

A) Secteur de maisons multifamiliales
   - transport en commun
     a) accessibilité
     b) qualité du service
   - voies de communication
   - services communautaires
     a) centres commerciaux
     b) écoles
     c) églises
     d) parcs
     e) centres récréatifs
   - V- pourcentage des immeubles vacants
B) Secteur commercial
   - importance de la zone
   - population desservie
   - ordre de grandeur du chiffre d'affaires
   - demande pour des emplacements commerciaux
   - voies de communication
   - commodités de stationnement
   - montée de la concurrence des autres quartiers
   - orientation de la croissance
   - pôle d'attraction
   - disponibilité d'espaces
C) Secteur industriel
   - réservoir de main-d'oeuvre
     a) quantité
     b) qualité
   - transport et communications
   - services
     a) égouts
     b) aqueduc
     c) électricité
     d) collecte des ordures
   - matières premières
D) Secteur agricole
   - proximité du marché
   - types de sols
   - types de récoltes
   - exploitation type, dimension et rentabilité
   - équipement du territoire

Recueillir l'information nécessaire aux ajustements à effectuer dans l'application de la méthode des données du marché. (3)

A) Comparables
B) Date de vente
C) Prix de vente
D) Valeur des biens ou immeubles
E) Rajustements
   - I- temps
   - I- site
   - I- état
   - V- amélioration
     a) qualité
     b) quantité

Décrire la propriété selon ses données physiques et fonctionnelles. (3)

A) Données sur le terrain
   - - emplacement du terrain
   - - configuration du terrain
B) Données sur la propriété
   - - attrait
   - - agencement

Décrire la localité dans laquelle est située la propriété selon les trois étapes de la vie d'un quartier. (3)

A) Intégration
   - I- plan de développement
   - I- zonage
   - I- aménagements récréatifs
   - V- écoles et services sociaux
   - V- centres commerciaux

B) Équilibre
   - I- amélioration de la qualité de vie
   - I- la petite histoire du territoire
   - I- niveau social
   - V- homogénéité sociale

C) Désintégration
   - I- nouveau zonage
   - I- utilisation optimale

Appliquer le processus d'évaluation. (4)

A) Définition du problème d'évaluation
B) Description des caractéristiques pertinentes de la ville ou de la région
C) Analyse du quartier
D) Localisation de la propriété
E) Évaluation foncière
F) Règlements de zonage
G) Analyse du site
H) Utilisation optimale
I) Évaluation du terrain
J) Description de l'immeuble
K) Données comparatives
L) Méthode du coût
M) Méthode du revenu
N) Décision définitive

Fixer la valeur du bien immobilier de façon empirique et par l'application des différentes méthodes de détermination de la valeur marchande d'un bien immobilier. (6)

A) Selon des faits pertinents
B) Selon l'interprétation des faits
C) Par la corrélation des résultats obtenus selon différentes méthodes

---

Évaluer un bien immobilier selon la méthode du revenu ou de l'investissement. (4)

A) Calcul du flux de revenu que la propriété devrait produire
B) Comparaison avec le revenu tiré d'autres propriétés
C) Comparaison du rendement de l'investissement avec d'autres investissements
D) Conclusion

Évaluer un bien immobilier selon la méthode du coût. (4)

A) Estimation de la valeur du terrain comme s'il était vacant
B) Estimation du coût actuel de remplacement
C) Estimation et déduction de la dépréciation accumulée due à toute cause ayant pour origine le coût estimé du nouvel immeuble
D) Addition de la valeur du terrain et du coût de sa dépréciation

---

Évaluer un bien immobilier selon la méthode des données du marché ou de la méthode comparative. (4)

A) Identification des transactions récentes
B) Collecte de renseignements sur les propriétés comparables choisies
C) Analyse des propriétés comparables
D) Élaboration des ajustements
E) Corrélation
F) Conclusion

Identifier les grandes parties d'un rapport. (1)

A) Lettre de présentation
B) Table des matières
C) Sommaire des faits saillants
D) Définition du problème
E) Conditions limitatives
F) Données du milieu
G) Données du voisinage
H) Description du terrain et analyse de l'emplacement
I) Zonage
J) Évaluation municipale et taxes foncières
K) Utilisation optimale
L) Mesure de la valeur du terrain
M) Description des bâtiments et des améliorations
N) Technique de parité
O) Technique du coût
P) Technique du revenu
Q) Corrélation finale
R) Certification
S) Qualifications
T) Annexes

Élaborer quelques conclusions, à titre de suggestions, concernant le marché auquel la propriété est reliée. (4)

A) Facteurs touchant la demande
   - fluctuation des prix
   - inflation
   - déflation
   - impôt personnel
   - cycle de construction
   - croissance démographique
   - pouvoir d'achat
   - possibilité de financement

B) Facteurs touchant l'offre
   - vocation économique de la municipalité
   - planification urbaine
   - communications
   - utilisation optimale du sol
   - zonage

Évaluer sommairement un bien immobilier par la technique de parité. (3)

A) Emplacement
   - I- la surface
   - I- l'acre ou l'arpent carré
   - I- le lot
   - V- la longueur de façade

B) Résidence unifamiliale
   - I- l'aire au sol
   - I- le pied carré d'aire au sol
   - I- la pièce

C) Bâtiment multifamilial
   - I- le multiplicateur du revenu brut normalisé (m.r.b.)
   - I- le multiplicateur du revenu brut normalisé
   - I- la pièce
   - V- le logement
   - V- l'aire au sol
   - I- l'aire habitable

D) Bâtiment industriel
   - I- le pied carré d'aire au sol
   - I- le pied carré d'aire de plancher
   - I- volume du bâtiment

E) Édifices à bureaux
   - I- l'aire au sol

- I- l'aire habitable
- I- l'aire exploitable
- V- volume du bâtiment
- V- le multiplicateur du revenu brut normalisé (m.r.b.)

F) Magasins et centres commerciaux
- I- l'aire au sol
- I- l'aire habitable
- I- l'aire exploitable
- V- la longueur de façade commerciale
- V- le multiplicateur du revenu brut normalisé (m.r.b.)

UNITE MODULAIRE : 02-24

TITRE : 02-24 SUIVI DES TRAVAUX D'ENTRETIEN DE BIENS IMMOBILIERS

OBJECTIF : Organiser l'exécution des travaux d'entretien de biens immobiliers

REFERENCE : 02-22 Estimation des coûts de rénovation et d'entretien d'un immeuble

---

Identifier les principaux points importants à considérer dans la planification d'un programme d'entretien en mécanique du bâtiment. (2)

A) Caractéristiques du matériel et de l'équipement concernés
B) Raisons invoquées pour inspecter le matériel et l'équipement
C) Eléments de l'équipement à inspecter
D) Fréquences des travaux d'inspection et d'entretien
E) Durée et étendue des travaux d'inspection et d'entretien
F) Corps de métier et habiletés nécessaires
G) Besoins d'ajustement du matériel et de l'équipement
H) Exigences en accessoires et en pièces de rechange
I) Fréquence des inspections de l'installation

Identifier les principales composantes d'un programme d'entretien en mécanique du bâtiment. (2)

A) Une bonne politique administrative concernant l'entretien des systèmes
B) Un inventaire de l'installation
C) Des dessins des ajustements à effectuer
D) Manuels d'instructions concernant les opérations et l'entretien du système et manuel des fabricants ou constructeurs
E) Un inventaire adéquat de matériaux et pièces de rechange
F) Une main-d'oeuvre qualifiée et bien entraînée
G) Des outils et un équipement en bon état
H) Un bon système de registres pour l'enregistrement des données
I) Autres

Évaluer l'ampleur des travaux courants en entretien immobilier. (4)

A) Identification des types de travaux
   - nettoyage
   - peinture
   - menuiserie
   - plomberie
B) Préparation des calendriers des travaux
   - entretien préventif
   - réparation d'urgence
   - au terme des baux
C) Choix et supervision du personnel
D) Achat de matériaux

Évaluer les fréquences d'entretien des systèmes en mécanique du bâtiment. (4)

A) Besoins particuliers du système concerné
B) Conditions locales
C) Heures de fonctionnement du système
D) Rigueur des conditions de fonctionnement du système
E) Exigences sécuritaires
F) Années d'utilisation et conditions de l'équipement
G) Sécurité de fonctionnement des appareils
H) Nouveaux développements
I) Autres

Évaluer l'ampleur des travaux d'installation ou d'entretien des systèmes. (4)

A) Identification des corps de métier nécessaires et de leurs interventions dans le temps
B) Détermination des responsabilités des participants au projet
C) Consultation avec des concepteurs du projet
D) Consultation avec des dessinateurs du projet
E) Consultation des plans et devis
F) Comparaison avec des projets déjà exécutés

Définir un programme d'inspection des travaux en cours. (2)

A) Conformité avec le cheminement critique du projet ou les programmes d'entretien des systèmes
B) Conformité avec les plans et devis
C) Conformité avec les autres corps de métiers
D) Conformité avec les événements imprévisibles
E) Autres

Déterminer les moyens de réparer les défectuosités courantes. (3)

A) Produits d'étanchéité d'une fondation
B) Moyens de contrôle de l'humidité et de la ventilation
C) Coupe-vapeur
D) Utilisation du cric
E) Utilisation des cales
F) Élévation de l'âtre
G) Extension du métal ou de l'argile réfractaire
H) Ciment portland
I) Calfatage (navires) ou calfeutrage, selon le cas
J) Ciment asphalté

Différencier la machinerie et l'équipement. (2)

A) But
B) Capacité théorique
C) Modalités de fonctionnement
D) Recommandations d'entretien
E) Précautions de sécurité

Déterminer les prescriptions à appliquer dans les travaux. (2)

A) Normes spéciales à appliquer
B) Droits et responsabilités de chaque partie
C) Matériaux et méthodes de construction

Identifier les principaux corps de métier supervisés concernant les travaux d'installation et d'entretien des systèmes en mécanique du bâtiment. (1)

A) Contremaître de tuyauteurs, plombiers et travailleurs assimilés

B) Contremaître de mécaniciens de machines fixes et d'appareils auxiliaires

---

Distribuer les tâches d'entretien et de réparation aux employés qui sont à pied d'oeuvre. (4)

A) Étude des propriétés
B) Détermination de la nature du travail
- - entretien
  a) maintien en état des logements à louer
    1- peinture
    2- sablage, laquage
    3- plomberie
    4- électricité
  b) réfection de systèmes défectueux
    1- ventilation
    2- chauffage
    3- écoulement des eaux
  c) maintien en état des aménagements extérieurs
    1- entrées
    2- déneigement
    3- pelouse
    4- aires paysagères
    5- stationnement (nettoyage, marquage)
- - réparations majeures
  a) façade
  b) toit
  c) escaliers
  d) étanchéité des sous-sols

Comparer la progression des travaux avec les opérations portées au devis. (4)

A) Inspection des lieux
B) Questions à poser aux entrepreneurs ou contremaîtres
C) Établissement d'un bilan des travaux
D) Comparaison avec le devis

Rédiger divers rapports d'avancement des travaux. (3)

A) Sélectionner des formules appropriées
B) Compilation des renseignements
C) Prendre en considération l'avancement des travaux en fonction des rapports à rédiger

---

Suivre l'exécution des travaux d'entretien de biens immobiliers. (4)

A) Identification
- principaux secteurs d'activité en mécanique du bâtiment
- les différentes phases d'un projet de mécanique
- types de matériaux utilisés en mécanique du bâtiment
- volumes, débits et dimensions à appliquer, selon les plans et devis
- types de machineries et appareils utilisés pour l'entretien et la réparation des systèmes
- principales normes à faire respecter dans l'exécution des travaux
- principaux éléments groupant les procédés logiques auxquels la méthode du chemin critique est appliquée
- principales composantes d'un réseau de cheminement critique
- principales phases pour déterminer le cheminement critique du projet
- retard dans le cheminement ou la progression du projet
- causes de variation de la qualité du travail
- degré d'urgence du projet
- types de travaux supervisés en mécanique du bâtiment
- principales composantes d'un programme d'entretien en mécanique du bâtiment
- principaux points à considérer dans la planification d'un programme d'entretien en mécanique du bâtiment
- principaux types de travaux à accomplir sur les divers systèmes en mécanique du bâtiment

B) Différenciation
- détermination des préalables de chaque unité de machinerie
- établissement des phases du projet d'installation et d'entretien des systèmes concernés
- différenciation de chaque unité de machinerie et d'équipement
- différenciation des types de matériaux employés
- différenciation des types de machineries et appareils utilisés pour l'installation et l'entretien des systèmes
- définition d'un programme d'inspection des travaux en cours
- évaluation des fréquences d'entretien des systèmes en mécanique du bâtiment

C) Exécution - analyse
- évaluation de l'ampleur des travaux d'installation ou d'entretien des systèmes
- compilation des différents éléments physiques
- détermination des principaux facteurs qui influent sur la réalisation des travaux
- évaluation des temps globaux nécessaires pour établir les horaires de travail
- établissement des horaires de travail
- distribution des horaires de travail à chaque corps de métier
- détermination des besoins immédiats en matériaux
- maintien d'un contrôle strict de la progression des travaux
- redressement des éléments de progression anormale du projet
- compilation de toutes les observations faites et des décisions prises à périodes fixes
- vérification des niveaux de l'alignement et de l'élévation des installations
- rédaction de divers rapports sur l'avancement des travaux

TITRE : 03-01 COMMANDE

OBJECTIF : Passer des commandes selon les nécessités d'approvisionnement et en effectuer le suivi

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données

---

Identifier les éléments à considérer en vue d'un réapprovisionnement. (1)

A) Articles en vente
B) L'argent dont on dispose
C) Le rendement de l'article à vendre
D) Le coût du manque à gagner
E) Aires disponibles et nécessaires pour le réapprovisionnement

---

Identifier les consignes à appliquer dans le renouvellement de fournitures ou matériels. (1)

A) Demande d'achat
B) Appel d'offres
C) Soumission
D) Bon de commande
E) Réception des fournitures

Identifier les différents facteurs qui influent sur les quantités de stocks à commander. (1)

A) Quantités (minimale et maximale) à tenir en inventaire
B) Demandes des divers services
C) Rentabilité de l'achat
D) Programme d'achat
E) Calendrier de production
F) Budget

Identifier les différents critères de choix du fournisseur parmi les fournisseurs habituels de l'entreprise. (1)

A) Produits requis
B) Données historiques (dans le cas d'un fournisseur habituel)
   - - respect du délai
   - - fiabilité
C) Quantités à commander
D) Prix de vente du fournisseur
E) Urgence du besoin

Identifier les renseignements qui doivent apparaître dans une demande. (1)

A) Désignation ou description du matériel ou produit requis
   - l- le code utilisé
   - l- la marque de commerce
   - l- les caractéristiques du produit
B) Usage prévu du matériel ou produit requis
C) Quantités requises
D) Approbation du responsable du service demandeur
E) Délai exigé
F) Emballages

Identifier les éléments à considérer dans l'annulation d'une commande. (1)

A) Importance du retard dans la livraison
B) Manque à gagner à cause de la pénurie
C) Rendement des ventes de l'article en question
D) Impossibilité de remplacer l'article par un produit similaire (facsimilé ou substitut)

Identifier les différents destinataires de l'entreprise à qui est envoyé un bon de commande. (1)

A) Service de la relance
B) Service demandeur
C) Service de gestion des stocks
D) Service de la réception
E) Service de la comptabilité générale
F) Service du contrôle de la qualité
G) Exemplaire destiné au dossier du fournisseur
H) Exemplaire pour la fiche suiveuse

Identifier les types de rapports à remplir. (1)

A) Registres des commandes
   - - commande remplie
   - - commande annulée
B) Programme de contrôle destiné à la relance

Interpréter le contenu de la documentation sur le produit ou le service offerts. (2)

A) Caractéristiques physiques et techniques du produit ou du service
B) Utilité du produit ou du service
C) Listes de prix des produits ou du service
D) Ristournes offertes
E) Garantie offerte
F) Gains réalisés par série de produits ou de services
G) Ventes globales de l'entreprise
H) Ventes totales par secteur
I) Rendement passé de chaque catégorie d'articles
J) Emballage
K) Documents sur le produit ou le service

Déterminer les articles et les quantités nécessaires de matériel à commander à partir des fiches de contrôle d'inventaire ou des rapports informatiques des quantités tombées au seuil de réapprovisionnement. (3)

A) Interprétation de la fiche
B) Détermination de la quantité à commander en fonction :
   - des quantités minimales et maximales requises
   - de la vitesse de rotation des stocks
   - de la consommation antérieure pour une période donnée

- de la marque
- des caractéristiques
- de la qualité
- du délai de livraison
- des exigences du requérant

C) Établissement de la liste de marchandises à commander
- description des articles
- quantités requises
- fournisseurs

Repérer, dans un catalogue, les numéros des codes des articles en stock à partir des noms et des descriptions d'articles. (3)

A) Usage d'index
- I- alphabétique
- I- numérique
- I- par sujets

B) Vérification des particularités de l'article
C) Détermination du code

Commander la marchandise aux fournisseurs en quantité suffisante pour répondre à la demande en remplissant la demande d'achat ou le bulletin de commande. (3)

A) Compréhension du réseau de distribution
- I- manufacturier (fabricant)
- I- grossiste
- I- détaillant
- V- consommateur

B) Sélection des fournisseurs
- I- selon le service offert
- I- selon les prix
- I- selon le transport
- V- selon le produit
- V- selon le nombre de fournisseurs

Passer des commandes aux fournisseurs selon les besoins d'approvisionnement de l'entreprise. (3)

A) Détermination des quantités de stock à commander
B) Choix des fournisseurs (parmi ceux qui ont été préalablement sélectionnés)
C) Adoption d'une solution de rechange lorsque la commande prévue ne peut être remplie par aucun des fournisseurs habituels
D) Prendre en compte les facteurs qui influent sur la prise de commande
E) Préparation du bon de commande et obtention de l'approbation de l'achat selon la réglementation en vigueur
F) Acheminement du bon de commande au fournisseur et des exemplaires aux destinataires à l'intérieur de l'entreprise

---

Remplir des rappels de commandes non remplies. (3)

A) Inscription des détails de la commande
- nom, adresse du destinataire
- désignation du produit ou matériel
- numéro du bon de commande
- quantité et prix unitaire
- date
- mode de paiement et de facturation
- moyen de transport à utiliser
- lieu de livraison
- autres détails dépendamment de l'achat à effectuer

B) Compilation du coût de la commande
- imputation des coûts
- somme des coûts

C) Information
- sur les délais de livraison
- sur la disponibilité des articles

D) Signatures

E) Remplissage du bon de rappel pour solde de commandes non remplies
- nom, adresse, date
- numéro du bon de vente
- détails relatifs à l'article commandé

Vérifier la fiche des stocks en identifiant ses différentes données afin d'être en mesure d'évaluer le moment, la façon et le lieu où la commade doit être acheminée. (3)

A) Identification du produit
B) Identification des fournisseurs
C) Interprétation des stocks (minimal et maximal)

Vérifier les commandes des divers services. (3)

A) Identification des informations d'une demande de fournitures
B) Identification des sources d'information qui puissent servir à la vérification
C) Énonciation des différents objectifs d'une vérification
D) Classement de la demande

Classer les demandes ou commandes selon une méthode propre à l'entreprise. (3)

A) Codifications
B) Modes de classement

Acheminer les exemplaires du bon de commande à leurs destinataires. (3)

A) Aux fournisseurs
B) Aux destinataires à l'intérieur de l'entreprise par la marche à suivre établie
- - selon l'interaction des différents services
- - selon l'organisation interne de l'entreprise

Identifier les personnes concernées dans les délais de livraison. (1)

A) Le personnel administratif concerné
B) Le service responsable de la relance

Déterminer les corrections à effectuer dans les délais de livraison. (2)

A) Contrôle plus important de certaines commandes
B) Annulation de certaines commandes
C) Assistance aux fournisseurs
D) Modifications des ententes originales

Déterminer les moyens de contrôle à utiliser en fonction de l'urgence de certaines commandes. (2)

A) Communications plus fréquentes
B) Pressions sur le fournisseur
C) Cueillette d'informations supplémentaires

Procéder à l'annulation d'une commande. (3)

A) En fonction du contrat négocié avec le fournisseur
B) Pratique interne d'annulation en vigueur dans l'entreprise
- I- avis au fournisseur
- I- annulation du service
- I- annulation du bon de commande

Maintenir à jour le fichier des fournisseurs, l'assurer de posséder les catalogues les plus récents et vérifier périodiquement la liste des prix.
(3)

A) En fonction des besoins usuels
B) En fonction de besoin spéciaux
C) En fonction des exigences des autorités

TITRE : 03-02 TENUE D'INVENTAIRES

OBJECTIF : Inventorier les marchandises afin d'en connaître les quantités exactes en magasin ou en entrepôt et déceler les produits désuets

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Identifier les sortes d'inventaires. (1)

A) Inventaire permanent
B) Inventaire matériel (périodique)

Identifier les avantages de l'inventaire matériel périodique d'une entreprise. (1)

A) Établir la quantité en stock d'un article donné
B) Établir quels articles se vendent le mieux
C) Établir la rentabilité du stock
D) Dans le cas de vol, estimer la quantité de marchandises volées

---

Identifier les différentes manières d'évaluer les stocks en fonction du prix. (2)

A) Stock évalué au coût
   - - déterminé par le code de chaque étiquette de prix attachée à l'article
   - - déterminé par une identification du dossier
B) Stock évalué au prix de détail

Interpréter des listes de prix. (2)

A) Repérage du code d'un article
   - I- par ordre numérique
   - I- par ordre alphabétique
   - I- par sujets
B) Interprétation du prix
   - I- en fonction d'un code secret
   - I- en fonction de l'escompte sur la quantité
   - I- en fonction des tables de majoration

Interpréter des codes secrets de coûts pour déterminer le prix des marchandises en stock. (2)

A) Code composé de symboles
B) Code composé de transformation des chiffres de coût par addition, soustraction, multiplication ou division

---

Choisir les formules appropriées afin d'en faciliter l'inventaire. (3)

A) Selon l'inventaire périodique
B) Selon l'inventaire permanent

Vérifier la fiche d'inventaire d'un article en stock en vue d'en déterminer les quantités offertes. (3)

A) Entrée ou sortie des marchandises
B) Solde offert

Dénombrer les quantités de marchandises en tenant compte de leurs caractéristiques afin de déterminer les quantités et les produits à commander. (3)

A) Dénombrement des quantités de chaque produit
   - I- selon la marque
   - I- selon la couleur
   - I- selon le style
   - V- selon le format
   - V- selon le modèle
   - I- selon les grandeurs
   - I- selon la qualité
B) Comparaison avec les stocks minimaux et maximaux indiqués sur les fiches individuelles des stocks
C) Détermination des quantités à pourvoir
   - I- par secteur
   - I- par période

Inscrire les quantités maximales et minimales à entreposer sur les fiches d'inventaire. (3)

A) Identification du type de fiche à utiliser selon le type d'inventaire
   - I- inventaire général des stocks
   - I- inventaire des stocks du service
   - I- inventaire des stocks distribués aux différentes unités administratives
B) Inscription des quantités maximales et minimales selon les procédés en vigueur dans l'entreprise

---

Remplir les fiches d'un fichier d'inventaire permanent à partir de pièces justificatives. (3)

A) Vérification des pièces justificatives
   - I- autorisations (signatures)
   - I- numéros de code (catalogue)
   - I- dates, prix
B) Repérage de la fiche du fichier
C) Rédaction d'une nouvelle fiche
   - I- nom et description de l'article
   - I- numéros de code, de localisation
D) Remplir les colonnes
   - I- indication du numéro de référence
   - I- exactitude du report des données

Remplir des formulaires utilisés sur le recensement des stocks selon le type d'inventaire à réaliser. (3)

A) Feuille d'inventaire (compilation d'un grand nombre d'articles)
   - I- description de la marchandise
   - I- modèle, lot
   - I- catégories
   - V- quantité, unité de mesure
   - V- prix unitaire ou par quantité

B) Fiche d'inventaire (fiche pour chaque modèle ou numéro de lot différent)
   - I- rayon
   - I- emplacement
   - I- quantité dénombrée
   - V- total

Inventorier les marchandises afin de connaître les quantités exactes de marchandises en magasin et de déceler les produits désuets. (3)

A) Dénombrement des produits
B) Choix des formules
C) Compilation des données

Tenir un inventaire permanent de l'ameublement, de l'équipement et des fournitures de bureau. (3)

A) Ameublement, liste des meubles avec numéros
B) Mobilier, appareils et machines de bureau (liste de l'équipement avec numéros)
   - - de série
   - - inventaire
C) Fournitures de bureau
   - - quantité des stocks
   - - consommation (contrôle éventuel)
D) Localisation

Déterminer, à l'aide d'une calculatrice ou d'un système automatisé de gestion de l'inventaire, ou d'une feuille électronique ou d'un autre outil électronique, les totaux de l'inventaire et en présenter les résultats en bonne et due forme. (3)

A) Calculs
B) Présentation par colonnes
   - I- numéro du stock
   - I- quantité
   - I- unité
   - V- description
   - V- prix unitaire
   - I- produit
   - I- total

Calculer le taux de rotation des stocks. (3)

A) Calcul du prix coûtant des marchandises vendues
B) Calcul du stock moyen
C) Quotient de A sur B

TITRE : 03-03 RÉCEPTION

OBJECTIF : Réceptionner des marchandises en s'assurant de leur conformité avec la commande

---

Déterminer les éléments à vérifier lors de la réception des marchandises. (2)

A) Date de réception et date prévue (délai ou retard)
B) Nom du fournisseur
C) Concordance entre la quantité reçue et la quantité à livrer
D) Concordance de la qualité
E) Concordance des prix
F) Concordance des moyens de livraison
G) Concordance de l'état des marchandises

Vérifier les opérations de déchargement. (3)

A) Étapes à suivre dans le déchargement des marchandises
   - - vérification de la légitimité de la livraison
   - - déchargement des marchandises
B) Points à vérifier dans le déchargement
   - - disposition des marchandises de façon à faciliter la vérification et les opérations ultérieures de transport
   - - mode de déchargement adopté de manière à ne pas gêner les autres opérations de chargement et de déchargement
C) Équipement de manutention disponibles
D) Mode d'utilisation de l'équipement de manutention
E) Mode de contrôle du déchargement
   - - vérification de la présence des scellés
   - - approbation de la réception des marchandises après vérification sommaire (noter les bris ou les oublis sur le bon de livraison)

Identifier les comportements à adopter dans les cas d'anomalies. (2)

A) Description des anomalies par le service de l'expédition
B) Modalités à prendre à la suite de directives des autorités concernées
C) Compilation de rapport

Faire un sort aux marchandises égarées ou en surplus. (3)

A) Identification du propriétaire de la marchandise (documentation, inventaire)
B) Acheminement du surplus au point de destination
C) Remise au transporteur

Réceptionner des marchandises en s'assurant de leur conformité avec la commande. (3)

A) Interprétation des pièces justificatives
   - I- bordereau de livraison
   - I- facture ou bon de commande en double
B) Signature du reçu de livraison
C) Vérification des marchandises reçues
   - I- quantité
   - I- qualité, dimensions, couleurs
   - I- état de la marchandise (bris, périssable)
   - V- prix
   - V- produits demandés et reçus (leurs caractéristiques)
D) Préparation du rapport de réception des marchandises
   - I- rapport destiné à divers services : achats, entreposage, comptabilité
   - I- interprétation de la formule de rapport
   - I- mention des résultats de vérification
E) Réclamation éventuelle auprès du transporteur ou du fournisseur
   - I- mise au rancart de la marchandise reçue en mauvais état
   - I- emballage et expédition des marchandises à retourner éventuellement au fournisseur
   - I- envoi des marchandises à la personne ou au service concernés
F) Prise de note pour le système d'inventaire

Rédiger des rapports de réception de marchandises. (3)

A) Interprétation des pièces justificatives pertinentes
   - I- bordereau de livraison
   - I- facture ou bon de commande en double
B) Inscription des données pertinentes
   - I- date et heure d'arrivée de la marchandise
   - I- nom et adresse de l'expéditeur
   - I- numéro du bon de commande
   - V- numéro de la facture
   - V- nom du transporteur
   - I- description des articles
     a) quantité
     b) emballage
     c) état de la marchandise reçue

UNITE MODULAIRE : 03-04

TITRE : 03-04 ENTREPOSAGE

OBJECTIF : Entreposer des marchandises en tenant compte de leurs particularités et de leur rotation

---

Identifier les responsabilités du magasinier ou du préposé aux entrepôts. (1)

A) Obtention du service de réception de la marchandise à entreposer
B) Disposition du stock conformément au système établi
C) Étiquetage de chaque article entreposé
D) Remise aux personnes et services des marchandises indiquées sur les demandes
E) Être au courant en tout temps des quantités disponibles de chaque article
F) Avis transmis au service des achats dès que le stock ou les quantités baissent en dessous d'un certain minimum

---

Différencier les buts de l'établissement des quantités optimales à entreposer. (2)

A) Maximum d'efficacité
B) Utilisation optimale des aires d'entreposage
C) Réduction au minimum des coûts de possession et d'acquisition
D) Coordination des services
   - - achats
   - - production

Déterminer, en tenant compte de différents facteurs, les quantités maximales ou minimales à entreposer. (3)

A) Prévisions de production ou de roulement
B) Rentabilité de l'achat
   - - coût du produit unitaire ou en groupe
   - - coût du transport
C) Possibilités d'entreposage
D) Coûts d'entreposage
E) Politiques d'achat de l'entreprise
F) Variation des prix des articles désirés
G) Rapidité de dévaluation du stock par l'usure ou sa désuétude
H) Délais de livraison exigés ou requis

Établir les quantités optimales de produits, de matières ou fournitures à entreposer. (3)

A) Détermination des quantités maximales à entreposer
B) Détermination des quantités minimales à entreposer
C) Inscription des quantités maximales et minimales sur les cartes d'inventaires

---

Déterminer les mesures à prendre pour minimiser les risques de perte lorsque des marchandises sont retournées aux entrepôts. (3)

A) Mesure à prendre concernant les articles retournés
B) Réalisation des corrections dans les livres
C) Marche à suivre dans la réception de marchandises défectueuses
D) Acheminement des informations aux divers services

Apporter les soins particuliers que requièrent les produits périssables ou fragiles avant leur mise en comptoir. (3)

A) Vérification de l'état des produits fragiles ou périssables à la réception
B) Pré-emballage des produits périssables
C) Étalage des produits fragiles
D) Étalage des produits périssables
E) Entreposage des surplus de produits fragiles ou périssables

---

Classifier les articles. (3)

A) Articles courants
B) Articles exclusifs
C) Articles à la mode
D) Articles de promotion

Étiqueter les marchandises. (3)

A) Choix du code ou du prix à indiquer en fonction des tableaux ou catalogues
B) Inscription des données sur les étiquettes
   - - mécaniquement
   - - manuellement (symbole lisible)
C) Étiquetage des produits
   - - selon la forme de l'étiquette
   - - en évitant d'endommager le produit ou l'article

Interpréter les codes des produits en stocks. (2)

A) Détermination du code
B) Consultation d'une liste de références
   - - par sujets
   - - selon l'ordre des codes

Contrôler la sortie d'articles divers prêtés par le magasin. (3)

A) Identification de l'emprunteur
B) Inscription des réservations sur un tableau
C) Contrôle de la sortie des articles
   - - consultation du tableau des réservations
   - - usage d'une méthode de contrôle
     a) jetons
     b) fiches ou feuilles de sortie
D) Récupération des articles prêtés
   - - méthode de contrôle
   - - remise en place de l'article rapporté
E) Avis donné aux retardataires

Évaluer les modalités d'entreposage de l'équipement. (4)

A) Utilisation d'un entrepôt
   - I- l'emmagasinage

- I- les expéditions mixtes
- I- la logistique de production
- V- le groupage d'expéditions
- V- la distribution des expéditions
- I- l'empaquetage
- V- les services

B) Choix du site
C) Choix entre entrepôt public ou entrepôt privé
D) Le coût de l'entreposage

Entreposer les marchandises dans un endroit approprié en tenant compte des précautions à prendre pour permettre la rotation du stock ainsi que sa conservation. (3)

A) Rotation
- I- marchandises nouvelles
- I- articles les plus demandés rangés près des sorties et des points de contrôle
- I- regroupement des articles semblables

B) Exigences du produit
- I- fragile
- I- périssable
- I- objet de soins particuliers
- V- quantités maximales et minimales

C) Localisation du produit (classement)
- I- dans l'ordre
- I- par visualisation
  a) étiquettes visibles
  b) façon de ranger
- I- par poids
- V- par fournisseurs

UNITE MODULAIRE : 03-05

TITRE : 03-05 EMBALLAGE

OBJECTIF : Emballer les marchandises en vue de leur expédition ou de leur entreposage

---

Identifier les types d'emballage. (1)

A) Matériaux : bois, carton, polyvinyle, mousse synthétique, fibre, zinc, plastique, métal, papier, paille
B) Contenants, caisses pleines, caisses à claire-voie (carton, sac, conteneur (container), citerne)

Déterminer les qualités d'un emballage qui répondent à certaines contraintes. (2)

A) Selon sa résistance
B) Selon l'isothermie
C) Relativement à son imperméabilité
D) Relativement au confort qu'il offre
E) Relativement à son élasticité
F) Relativement à son isolation à vide
G) Relativement à son étanchéité
H) Relativement à sa facilité d'entreposage et de manutention
I) Relativement à sa durée de vie
J) Selon sa forme
K) Selon son poids
L) Selon des caractéristiques particulières

Sélectionner la sorte de pré-emballage qui convient aux produits périssables. (3)

A) Selon les produits à emballer
B) Selon les modes d'emballage
C) Selon les normes d'emballage

Pré-emballer les produits périssables afin d'en conserver la fraîcheur. (3)

A) Nettoyage et lavage selon les produits
B) Pré-emballage
C) Étiquetage

Sélectionner l'emballage en tenant compte de facteurs commerciaux. (3)

A) Étude du coût
B) Identification du délai de mise en vente
C) Observation des normes de ventilation

Déterminer les modalités d'emballage et de conditionnement avec le client. (3)

A) Protection de la marchandise durant son transport
B) Exigences du transporteur
C) Recherche du prix de revient le plus bas
D) Exigences de la manutention et de l'entreposage

Emballer des marchandises en vue de leur expédition. (3)

A) Identification des modes et matériaux d'emballage
B) Choix des matériaux
C) Confection de l'emballage
   - I- coût de l'emballage
   - I- solidité de l'emballage
   - I- précautions à prendre
   - V- acheminement (transport)

TITRE : 03-06 EXPÉDITION

OBJECTIF : Expédier la marchandise au client selon les exigences et le mode de transport appropriés
A) Organisation de l'expédition
B) Préparation des informations et de la documentation

A) ORGANISATION DE L'EXPÉDITION

Déterminer les sortes de traitement de la marchandise. (2)

A) Enlèvement des marchandises, leur livraison
B) Groupage
C) Entreposage
D) Manutention

Identifier les contraintes (ou conditions) des matières à transporter. (2)

A) En ce qui concerne la marchandise
   - I- taille
   - I- poids
   - I- volume
   - V- fragilité
   - V- valeur relative
B) Concernant le mode de transport
   - I- routier
   - I- ferroviaire
   - I- maritime
   - V- aérien
C) Quant aux procédés de levage et de manutention et de l'itinéraire
   - I- local
   - I- transcontinental
   - I- international
     a) conditions climatiques
     b) règlements étrangers
     c) conditions de relief
D) Pour ce qui est de la commercialisation (emballage publicitaire)

Distinguer les différents modes de transport quant à leurs caractéristiques et aux pièces de contrôle utilisées. (2)

A) Service des colis postaux
   - I- limite du poids, de la dimension
   - I- mode de distribution
     a) par express
     b) contre remboursement (C.R.)
   - I- assurances
B) Transport routier
   - I- service assuré par le commerçant
   - I- services de factage (reçu de livraison)
   - I- transport interurbain
     a) connaissement
     b) reçu de livraison des marchandises
C) Transport ferroviaire
   - I- reçu pour les marchandises prises en charge par la compagnie de transport
   - I- reçu (éventuel) pour le montant payé par l'expéditeur
   - I- connaissement (3 copies)
     a) original (destinataire)
     b) ordre d'expédition (compagnie)
     c) mémorandum (expédition)
   - V- connaissement à ordre
   - V- réclamation pour pertes et avaries
   - I- réclamation pour un excédent de paiement
D) Service de messagerie
   - I- contrat de transport
     a) en port payé (franc de port ou franco)
     b) en port dû (prix du transport)
   - I- feuille de route
   - I- frais de surestarie (indemnité)
E) Transport aérien
   - I- messagerie aérienne
   - I- avions-cargos
   - I- documents
     a) feuille de route
     b) connaissement aérien
     c) avis d'arrivée
     d) reçu de livraison
F) Transport maritime (dimension des colis)
G) Transport par canalisation

Identifier les différents facteurs qui influent sur le choix du mode de transport des marchandises. (1)

A) Poids, dimension, volume et envoi
B) Nature du contenu
C) Urgence de livraison
D) Lieu de destination
E) Coût du service
F) Qualité du service

Choisir le mode de livraison en fonction du besoin. (3)

A) Selon le produit
B) Selon les distances
C) Selon les modes de transport possibles

Identifier les étapes qui font suite aux commandes de marchandises. (2)

A) Repérage des articles
B) Remplir une commande d'achat
C) Emballage des marchandises à livrer
D) Préparation du bordereau d'expédition (bon de livraison)

Identifier les points à vérifier concernant les marchandises à expédier. (1)

A) Le type de marchandises
B) La qualité et la quantité de la marchandise
C) Le destinataire
D) Le poids

Identifier les étapes de groupage ou de la consolidation des expéditions de charges partielles. (2)

A) Groupage de la marchandise des différents expéditeurs
B) Transport de ces expéditions par un transporteur sous-traitant
C) Désarrimage des expéditions
D) Distribution aux différents destinataires
E) Documentation

Classifier la marchandise à expédier selon un mode de transport déjà établi. (3)

A) Identification des classes
   - I- par bateau
   - I- par avion
   - I- par train
   - V- par camion
B) Utilisation des méthodes de classification
   - I- marquage de la marchandise
   - I- séparations matérielles
   - I- classification de la documentation

Regrouper la marchandise déjà classifiée par mode de transport. (3)

A) Selon la nature de la marchandise (similarité)
B) Selon le poids et la taille de la marchandise
C) Selon l'urgence d'expédition
D) Selon les ordres reçus

Réserver l'espace d'envoi pour la marchandise. (3)

A) Selon le mode de transport
B) Groupage, consolidation
C) Inscription de la réservation
   - I- nature du chargement
   - I- nom de l'expéditeur
   - I- port de destination

Identifier les procédés de levage et de manutention. (1)

A) Manuels
   - diable
   - palan
   - toboggan (glissière, goulet, couloir)
B) Mécaniques
   - chariot élévateur
   - chargeuse
   - convoyeur
   - grue
   - déchargeuse
   - élévateur
   - monte-charge
   - pont roulant
   - rampe (de chargement)

Vérifier les opérations d'expédition. (3)

A) Ordres de traitement de la marchandise
   - I- enlèvement, livraison
   - I- groupage
   - I- entreposage
   - V- manutention
B) Classification des marchandises par mode de transport
C) Regroupement des marchandises par mode de transport

Vérifier les opérations de chargement. (3)

A) Étapes à suivre dans le chargement des marchandises
   - I- assignation d'un quai de chargement au préposé à la livraison
   - I- ouverture des portes du quai de chargement
   - I- chargement des marchandises
     a) supervision du chargement
     b) aide au préposé
B) Points à vérifier dans le chargement
   - I- disposition de la marchandise selon les consignes de chargement établies
   - I- mode de chargement de façon à éviter de ralentir les autres opérations de chargement et de déchargement
C) Types d'équipements de manutention disponibles
D) Mode d'utilisation des équipements de manutention
E) Mode de contrôle du chargement
   - I- mise en place des scellés sur la cargaison selon la nature de la marchandise
   - I- approbation du chargement par le responsable de la livraison

---

Déterminer les responsabilités des intervenants dans l'opération de transport. (2)

A) Expéditeur
B) Destinataire
C) Transporteurs successifs

Identifier les services (ou portes) d'information sur les chargements. (1)

A) La barrière
B) Le comptoir
C) Les opérations
D) Le chargement
E) Les réservations

Étudier les modalités de livraison du produit. (3)

A) Selon les politiques de la compagnie
B) Selon les informations à transmettre

Livrer la marchandise au client en appliquant les politiques de l'entreprises. (3)

A) Identification du destinataire
   - I- entreposage
   - I- demandeur particulier
B) Préparation des marchandises
   - I- rédaction du bon de livraison
   - I- regroupement des articles requis
   - I- emballage des marchandises
C) Contrôle de la sortie des marchandises
   - I- destination
   - I- utilisation
   - I- bon de livraison
   - V- commande
D) Livraison des marchandises
   - I- entreposage
   - I- destinataire particulier
E) Attribution du coût de livraison

B) PRÉPARATION DES INFORMATIONS ET DE LA DOCUMENTATION

Déterminer la documentation nécessaire à l'opération concernée en fonction de certains critères. (3)

A) Pour ce qui est de la nature de la marchandise
   - I- produits alimentaires
   - I- produits industriels
   - I- contenu étranger
   - V- produits dangereux
B) Pour ce qui est de l'origine ou de la destination de la marchandise
C) Pour ce qui est des modes de transport utilisés
D) Pour ce qui est du régime douanier

Identifier les imprimés qui se rapportent à la distribution physique. (1)

A) Facture commerciale
B) Liste des colis
C) Certificat d'origine
D) Facture consulaire
E) Facture douanière
F) Licence d'importation, licence d'exportation
G) Visa (technique)
H) Connaissement

Caractériser les imprimés qui servent à l'expédition des marchandises. (2)

A) Connaissements
   - I- terrestres
   - I- océaniques
B) Déclarations de douanes
C) Documents consulaires
D) Reçus des quais
E) Certificats d'origine
F) Certificats d'inspection et de mensuration
G) Certificats et garanties d'assurance
H) Documents commerciaux (papiers d'affaires)
I) Reçus d'agents
J) Factures et formules de facture
K) Feuilles de route
L) Localisation

Rédiger les titres de transport. (3)

A) Bon d'enlèvement
B) Connaissement
C) Lettre de voiture
D) Lettre de transport aérien

Adresser les bordereaux à leurs différents destinataires. (3)

A) Constitution des liasses de documents à joindre à chaque bordereau
B) Expédition des bordereaux en y joignant les exemplaires des titres de transport correspondants

---

Rédiger les notes d'instructions pour les prestataires et sous-traitants du projet de transport. (3)

A) Note de réservation de fret
B) Ordre d'assurance
C) Ordre d'emballage
D) Bon d'enlèvement, de livraison
E) Bordereau de groupage
F) Bordereau d'expédition, bon à enlever (importation seulement)
G) Avis d'expédition destiné au correspondant réceptionnaire

Rédiger la correspondance nécessaire à l'expédition. (3)

A) Types de correspondants
   - passeur de commande
   - banque
   - compagnie d'assurance
   - douane
   - dernier destinataire
   - service de facturation
   - les intermédiaires, s'il y a lieu (correspondants à l'étranger)
B) Type de correspondance
   - communication écrite (rédaction de lettres, répondre au courrier)
   - communication verbale (téléphone, télex, contact direct)

Calculer les coûts de livraison afin d'en comptabiliser correctement la dépense et en matérialiser l'opération. (3)

A) Selon les tarifs du transport utilisé
B) Selon la distance
C) Selon le poids et la forme de la marchandise

Rédiger un rapport concernant les marchandises refusées par le destinataire. (3)

A) Délais obligatoires du rapport transmis à l'expédition et aux transporteurs successifs
B) Avis de refus qui indique la raison de non-livraison
C) Règlements spéciaux pour les explosifs et marchandises dangereuses

---

Inscrire sur le bordereau de livraison les indications ou renseignements de livraison de la marchandise. (3)

A) Nom et adresse du client
B) Adresse du destinataire
C) Les quantités expédiées
D) Les coûts de livraison
E) L'attribution des coûts de livraison
F) Date de livraison

TITRE : 03-07 PROGRAMME D'ACHAT

OBJECTIF : Établir un programme d'achat de manière à assurer l'approvisionnement de l'entreprise conformément à ses besoins

REFERENCE : 02-08 Analyse du marché
03-01 Commande
03-02 Tenue d'inventaires

Distinguer les objectifs d'approvisionnement d'une entreprise. (2)

A) Fonctions premières
- recherche des prix les plus bas
- rotation rapide des stocks
- diminution des coûts d'acquisition et de possession
- recherche d'une continuité dans les approvisionnements
- recherche d'une continuité dans la qualité
- diminution des frais du personnel affecté à l'approvisionnement
- maintien de bonnes relations avec les fournisseurs
- documentation efficace tenue à jour concernant les fournisseurs et les produits
- coordination des opérations

B) Fonctions secondaires
- maintien des relations de réciprocité favorables
- recherche de nouveaux matériels et de nouveaux produits
- étude des avantages de fabrication ou d'achat
- normalisation et standardisation des produits achetés
- amélioration de la qualité
- élaboration de prévisions quant à l'évolution des marchés et des affaires en général

---

Caractériser les sources d'information utiles à la détermination des quantités optimales à entreposer. (2)

A) Calendrier de production
- I- prévisions des quantités qui seront utilisées
- I- programme des opérations et quantités nécessaires pour chaque période
- I- niveau de rentabilité
- V- exigences des clients

B) Barèmes des prix des fournisseurs

C) Grille d'évaluation des frais de livraison
- I- frais administratifs
- I- coûts de manutention
- I- coûts de transport

D) Barèmes des coûts d'entreposage
- I- selon les frais d'exploitation
- I- selon le type de produits, matériels ou fournitures entreposés
- I- selon le taux de roulement
- V- selon le loyer de l'immobilisation financière des stocks

---

Identifier les sources et moyens d'information disponibles pour analyser les possibilités de réduire au minimum les risques de surplus ou de pénurie. (2)

A) Sources
- I- calendrier de production
- I- rapport de planification

B) Moyens
- I- discussion avec les responsables de la production et de la planification
- I- inspection périodique des cartes

C) Projection des besoins
- I- ventes ou besoins dans le passé
- I- délai de livraison
- I- coussin de manoeuvre

Identifier les principales difficultés de l'approvisionnement. (2)

A) Les problèmes administratifs du fournisseur
B) La pénurie de matériaux

Identifier les facteurs qui influe sur le rendement des ventes de certains articles. (2)

A) Prix
B) Qualité
C) Présentation
D) Besoin et goût de la clientèle
E) Saison ou temps de l'année
F) Mode, nouveauté

Identifier, pour un temps défini, les facteurs dont il faut tenir compte concernant les quantités d'articles à acheter pour chaque série de produits. (2)

A) Le budget (montant affecté pour chaque article)
B) La rentabilité de l'achat
C) La répétition des commandes à prévoir
D) Catégorie d'articles
- - article nouveau
- - article régulier

Identifier les différentes catégories d'articles. (1)

A) Articles courants
B) Articles exclusifs
C) Articles à la mode
D) Articles de promotion des ventes

Identifier les normes de l'entreprise pour la sélection des articles. (1)

A) Qualité des articles
B) Coût
C) Présentation des articles

Distinguer les étapes de sélection des articles. (2)

A) Classification des articles
B) Pré-sélection des séries de produits
C) Sélection définitive d'une quantité déterminée de séries de produits

---

Identifier les facteurs qui influent sur la sélection des articles. (2)

A) Recherche d'une gamme complète d'articles
B) Assortiment d'articles avec leurs produits complémentaires
C) Normes de l'entreprise

Identifier les critères de répartition des articles. (2)

A) La stratégie de vente de l'entreprise
   - - articles réguliers
   - - articles de promotion
B) La rentabilité des achats à effectuer
C) Les disponibilités financières de l'entreprise
D) La quantité moyenne d'articles à maintenir en inventaire

Identifier les facteurs de choix d'une gamme complète de produits. (2)

A) Des types d'articles du même genre
B) Des marques de commerce
C) Du prix de revient

Identifier les différents facteurs qui influent sur le choix de types d'articles ou de séries de produits. (2)

A) Programmes d'exclusivité et de promotion de l'entreprise
B) Stratégie de vente de l'entreprise
   - - gamme complète d'articles
   - - éventail de prix
C) Le genre de clientèle de l'entreprise

Sélectionner une quantité déterminée de séries de produits. (3)

A) Historique des ventes de l'entreprise
B) Politique d'achat de la compagnie
C) Études de marché des séries de produits

Déterminer l'importance relative du besoin en approvisionnement en fonction de l'envergure de l'entreprise. (3)

A) Selon son type
   - I- besoin unitaire
   - I- besoin occasionnellement répété
   - I- besoin répété
B) Selon le genre auquel elle appartient
   - I- articles polyvalents, saisonniers
   - I- services
   - I- matériaux
   - V- équipements
   - V- marchandises
   - I- fournitures
C) Selon les coûts impliqués
D) Selon les quantités exigées
E) Selon l'urgence de la situation
F) Selon l'utilisation prévue

Déterminer les éléments d'une analyse des prix d'achat. (3)

A) Définition du prix équitable
B) Examen des estimations de coûts par le fournisseur
C) Analyse des prix de revient des fournisseurs
   - I- utilisation de la méthode coût/volume
   - I- investigation du prix
   - I- application du principe de la courbe d'expérience
   - V- utilisation de la courbe d'apprentissage

Analyser les demandes soumises au service des achats de manière à définir, en collaboration avec les personnes concernées, les besoins réels de l'entreprise. (4)

A) Vérification des commandes
B) Reconnaissance de ses principales fonctions dans le processus d'information du besoin
   - I- participation à des comités interservices dans l'analyse des valeurs de certains produits de l'entreprise.
   - I- présentation aux requérants des différentes solutions de rechange en matière d'achat de manière à en minimiser les coûts
   - I- obtention de conseils ou suggestions innovatrices de la part des fournisseurs relativement aux besoins exprimés par le requérants

---

Rechercher des articles qui satisfassent la clientèle de l'entreprise en fonction de ses différents facteurs propres. (4)

A) La stratégie de vente de l'entreprise
   - - gamme complète d'articles du même genre
   - - éventail de prix
B) Le programme de promotion des ventes de l'entreprise
   - - articles spéciaux
   - - prix spéciaux
C) La mise en vente des articles chez les fournisseurs
D) Le goût de la clientèle

Déterminer un calendrier des achats. (3)

A) Selon les quantités d'articles à acheter, pour une période de temps et pour chaque variété de produits
B) Selon le mode de répartition des articles
C) Selon les critères de répartition

Proposer différentes possibilités en matière d'achat de manière à en minimiser les coûts. (5)

A) Proposition d'un produit substitut moins coûteux (moins cher)
   - I- selon les tests de laboratoire de l'entreprise
   - I- selon les critères de choix du fournisseur
B) Proposition de changement de fournisseur
   - I- selon les rapports du contrôle de la qualité
   - I- selon les tests de laboratoire de l'entreprise
   - I- selon les avantages offerts par de nouveaux fournisseurs
C) Proposition d'augmenter les quantités à entreposer (avant une hausse de prix prévisible)
   - I- selon la capacité d'entreposage
   - I- selon le coût d'entreposage
   - I- selon l'économie réalisable
D) Proposition de concentrer les achats chez un minimum de fournisseurs afin d'obtenir de meilleurs prix

---

Identifier les facteurs qui influent sur les montants du budget à partir des informations obtenues. (2)

A) Stratégie de vente
B) Rendement passé de chaque catégorie d'articles
C) Politique de l'entreprise
D) Tendance du marché

Établir un programme d'achat de manière à assurer l'approvisionnement de l'entreprise conformément à ses besoins. (5)

A) Conception d'un programme d'achat
   - I- objectif
   - I- moyens
   - I- quotas de ventes
   - V- directives de la compagnie

B) Inventaire du stock en dénombrant la marchandise en main afin de déterminer les quantités à pourvoir
C) Classification des articles
D) Pré-sélection des séries de produits
E) Sélection d'une quantité déterminée de variété de produits
F) Détermination d'un calendrier des achats
G) Préparation d'un budget

Respecter les principes généraux des codes et textes de lois concernant l'acheteur dans l'exercice de ses fonctions. (3)

A) Code civil du Québec
B) Code du travail
C) Loi de la faillite
D) Loi des accidents de travail relativement à diverses dispositions
   - I- mise en vente
   - I- transport
   - I- stockage
   - V- emploi des produits nocifs à usage industriel
E) Loi des compagnies

TITRE : 03-08 CHOIX D'UN FOURNISSEUR ET DES CONDITIONS D'ACHAT

OBJECTIF : Recueillir des informations et les analyser en vue de choisir un fournisseur et négocier les conditions d'achat
A) Choix du fournisseur
B) Négociation des conditions d'achat avec le fournisseur

REFERENCE : 03-05 Emballage
03-06 Expédition
03-07 Programme d'achat

A) CHOIX D'UN FOURNISSEUR

Identifier les caractéristiques du marché fournisseur de l'entreprise. (2)

A) Marché à concurrence libre
B) Marché non concurrentiel
C) Marché atteint de viscosité
D) Marché spéculatif

Identifier les informations à recueillir et à tenir à jour sur les fournisseurs habituels et éventuels. (2)

A) Informations qui facilitent le contact
   - I- raison sociale, adresse, numéros de téléphone et de télex
   - I- noms des chefs de services et représentants
B) Renseignements sur le profil du fournisseur
   - I- importance
   - I- moyens et capacité de production
   - I- notoriété
   - V- crédit
C) Indications concernant les produits offerts
   - I- conformité aux caractéristiques exigées
   - I- prix (possibilité de décomposition des prix)
   - I- forme des produits
   - V- produits dérivés, sous-produits
   - V- produits nouveaux en préparation
D) Informations sur les services offerts
   - I- service après-vente
   - I- pièces de rechange
   - I- garanties
   - V- stocks disponibles
   - V- délai (respect du délai)
   - I- existence d'un réseau de concessionnaires
E) Informations diverses
   - I- sur l'organisation
   - I- sur les possibilités de collaboration

Identifier les sources d'information disponibles concernant la prospection des fournisseurs. (1)

A) Répertoires, annuaires
B) Revues spécialisées
C) Pages jaunes
D) Publicité industrielle
E) Représentants de fournisseurs
F) Expositions, foires, salons
G) Personnel technique et de recherche des autres services à l'intérieur de l'entreprise
H) Services d'approvisionnement d'autres entreprises
I) Catalogues des fournisseurs
J) Résultats d'études de marché réalisées par des spécialistes

---

Compiler les données recueillies sur les fournisseurs. (3)

A) Sous forme de fiche
B) Sous forme de grille de cotation qui permet de valoriser les principaux critères de jugement (dans le cas de fournisseurs habituels)
   - I- qualité
   - I- prix
   - I- respect du délai
   - V- service
   - V- autres
C) Sous forme de dossier ou de chemise pour chaque fournisseur
D) Par une méthode déjà établie

Identifier les sources et moyens d'information relatifs aux produits, matières ou fournitures utilisés dans l'entreprise. (1)

A) Documentation écrite
   - I- notes publiées par les fournisseurs
   - I- catalogues et tarifs des fournisseurs
   - I- code des usages rédigé par le service utilisateur
   - V- études concernant des articles techniques
   - V- dictionnaires industriels
   - I- prescriptions techniques établies par les bureaux d'études et de méthodes
B) Informations verbales
   - I- rencontre avec les spécialistes utilisateurs
   - I- discussion avec les représentants des fournisseurs
C) Informations diverses

Recueillir les principaux éléments d'information, (sous forme de fiche technique) relativement à chaque produit, matière ou fourniture. (3)

A) Prescriptions ou caractéristiques (description de la qualité exigée par le service utilisateur)
B) Coût unitaire ou en quantité
C) Produits de remplacement
D) Conditionnements et emballages
E) Consignes pour la manutention, le transport, le stockage
F) Emplois dans l'entreprise

Inscrire périodiquement sur la fiche technique les variations du produit en question. (3)

A) Changement dans les prescriptions
B) Nouveau coût unitaire selon telle ou telle quantité
C) Nouveau produit de remplacement
D) Nouveau délai et coût de livraison
E) Nouveaux conditionnements et emballages
F) Nouvelles consignes pour la manutention, le transport, le stockage
G) Nouveaux usages auxquels le produit peut être destiné

Maintenir à jour la documentation relative aux produits, matières ou fournitures ainsi qu'aux fournisseurs. (3)

A) Détermination des principaux éléments d'information à recueillir et à tenir à jour sur chaque produit, matière ou fourniture
B) Détermination des informations à recueillir et à tenir à jour sur les fournisseurs habituels et potentiels
C) Inscription des variations de chaque produit, matière ou fourniture
D) Repérage des fournisseurs considérés comme valables pour l'entreprise
E) Cueillette des données nécessaires à la connaissance des fournisseurs
F) Compilation des données recueillies sur les fournisseurs
G) Classement de la documentation relative aux fournisseurs ainsi qu'aux produits

---

Repérer les fournisseurs considérés comme valables pour l'entreprise. (4)

A) Consultation des sources d'information disponibles
B) Sélection des fournisseurs qui conviennent à l'entreprise
   - I- ceux qui offrent des prix concurrentiels
   - I- ceux qui mettent de l'avant la technique, les matériaux, le design et les conceptions originales
   - I- ceux qui offrent les meilleurs services
     a) service après-vente
     b) pièces de rechange
     c) garanties
     d) stock disponible
     e) délais et fiabilité en ce qui concerne la livraison

Recueillir les données qui fondent la crédibilité des fournisseurs. (3)

A) Recherches documentaires (lecture de documents techniques, avis édités par les fournisseurs ou autres)
B) Visites chez les fournisseurs (investigation sur l'entreprise)
C) Exploitation des résultats d'une étude de marché
D) Communications avec des personnes extérieures à l'entreprise d'un fournisseur mais connues de réputation

---

Décider du lieu d'approvisionnement selon l'importance du besoin. (3)

A) Détail
B) Grossiste
C) Fabricant (à la source)

Retenir les noms des fournisseurs qui répondent aux exigences de l'entreprise. (4)

A) Comparaison des délais offerts avec ceux exigés
B) Mise en rapport des prix soumis avec les autres critères d'évaluation de manière à déterminer le meilleur prix pour la valeur du service offert
C) Examen des intentions du fournisseur quant à la façon dont il prévoit se conformer aux exigences de qualité

Identifier les différents procédés de demande de soumissions. (2)

A) Cotation directe (élaboration sommaire d'une demande de prix)
B) Appel d'offres privé (restreint à un petit nombre de fournisseurs habituels ou éventuels)
C) Appel d'offres public (ou provocation d'offres)
D) Procédés de demande de soumissions utilisés dans l'entreprise

---

Choisir le processus d'achat approprié au besoin à satisfaire en tenant compte des facteurs de choix. (3)

A) Importance relative du besoin
B) Politique de l'entreprise
C) Réglementation concernant le processus d'achat dans l'entreprise

---

Retenir les informations pertinentes à transmettre aux fournisseurs, selon un processus d'achat choisi, de manière à éviter toute ambiguïté dans l'interprétation du besoin. (3)

A) Qualité exigée
B) Quantité désirée
C) Indication sur la manière dont le fournisseur devra présenter ses prix
   - I- hors-taxes
   - I- livré franco
   - I- prix usiné
   - V- autres
D) Délai requis
E) Indication du lieu de livraison
F) Indication d'un terme précis pour l'envoi des réponses et leur validité
G) Fréquence des livraisons

Identifier les différents critères d'évaluation des offres reçues des fournisseurs. (2)

A) Prix suggérés
B) Qualité offerte
C) Fiabilité reconnue du fournisseur
D) Délai proposé
E) Sécurité de l'achat
F) Coût d'exploitation (entretien/rechange)
G) Service après-vente

Sélectionner le fournisseur en fonction des exigences de la commande. (3)

A) Selon le produit requis
B) En considérant les antécédents des fournisseurs
C) Selon les résultats de communications préalables (avec les fournisseurs habituels)
   - I- confirmation du prix
   - I- disponibilité des stocks à commander
   - I- délai et frais de livraison

Informer les fournisseurs, dont les noms n'ont pas été retenus, des raisons pour lesquelles leurs offres n'ont pas été considérées. (3)

A) Envoi au fournisseur d'une lettre explicative
B) Communication directe avec le fournisseur (par téléphone)
C) Observation de la politique de l'entreprise

Proposer aux fournisseurs des modifications concernant les caractéristiques de certaines marchandises. (4)

A) Détermination des différents points à considérer dans le développement des nouveaux articles
B) Démarches nécessaires auprès des personnes impliquées pour mener à terme le développement de nouveaux produits
C) Communication avec les fournisseurs

Déterminer une solution de rechange lorsque la commande prévue ne peut être remplie par les fournisseurs habituels. (3)

A) Obtention des produits chez un compétiteur
   - - selon des ententes conclues entre entreprises
   - - en fixant des arrangements particuliers
B) Sélection d'un produit de remplacement selon les caractéristiques ou prescriptions

---

Maintenir de bonnes relations avec les fournisseurs. (3)

A) Respect du code d'éthique
B) Pratique de certaines mesures aptes à permettre une compréhension mutuelle
   - I- visites périodiques des usines des fournisseurs
   - I- invitation des représentants des fournisseurs à visiter les secteurs de production de l'entreprise
   - I- organisation de rencontres entre des responsables du contrôle de la qualité de son entreprise et ceux de l'entreprise du fournisseur
C) Renseignements sur demande aux fournisseurs
   - I- sur les procédés de soumissions
   - I- raison invoquées pour un retard de paiement
   - I- sur toutes autres questions des fournisseurs

Identifier les objectifs sous-jacents à la recherche des raisons qui expliquent le manque de réponses à un appel d'offres. (2)

A) Prise de connaissance des erreurs survenues dans le processus de consultation des fournisseurs, de manière à ne plus les répéter
B) Prévention de pratiques qui visent à fauser les conditions du marché
C) Évaluation de l'image de l'entreprise

Rechercher les raisons du manque de réponses à un appel d'offres. (4)

A) Perte de la notoriété de l'entreprise sur le marché des fournisseurs
B) Entente survenue entre différents fournisseurs consultés
C) Lassitude du fournisseur (consulté plusieurs fois sans succès)
D) Mécontentement du fournisseur par suite d'une indiscrétion

B) NÉGOCIATION DES CONDITIONS D'ACHAT AVEC LE FOURNISSEUR

Caractériser les types de contrats utilisés entre un acheteur et un fournisseur. (2)

A) Commande simple
B) Les marchés
   - I- marché à crédit
   - I- marché à terme
   - I- marché à livrer
   - V- marché conditionnel
   - V- marché avec références
   - I- marché à l'entrepôt
C) Commande par circuit court

Identifier les différentes étapes du processus de négociation des conditions d'un achat. (2)

A) Description du besoin
B) Consultation d'un nombre approprié de fournisseurs
C) Analyse des offres reçues
D) Sélection des fournisseurs qui répondent aux exigences de l'entreprise
E) Négociation des clauses du contrat d'achat

Analyser, avant d'entreprendre la négociation d'un contrat d'achat, différents facteurs économiques capables d'influer sur son cours et ses résultats. (4)

A) État du marché (équilibre entre l'offre et la demande)
B) Conjoncture monétaire
   - I- inflation
   - I- déflation
   - I- stabilité
C) Conjoncture économique
   - I- expansion
   - I- récession
D) Nombre et position des vendeurs et acheteurs

Négocier les conditions d'achat avec les fournisseurs tout en maintenant avec eux de bonnes relations. (4)

A) Détermination de l'importance relative du besoin à satisfaire en fonction de l'envergure de l'entreprise
B) Choix du niveau d'approvisionnement à adopter selon l'importance du besoin
C) Distinction des pratiques d'achat utilisées dans l'entreprise
D) Choix de la pratique d'achat appropriée aux besoins
E) Négociation des conditions d'achat avec le fournisseur
F) Maintien de bonnes relations avec les fournisseurs

Négocier les clauses du contrat d'achat avec le fournisseur. (4)

A) Clauses qui répondent à une nécessité
   - qualité (prescriptions et caractéristiques exigées)
   - quantité (unité/module)
   - prix (selon l'entente prévue)
   - délais et fréquence des livraisons
   - emballage/conditionnement
   - transport (moyens, conditions)
   - lieu de livraison
   - conditions de paiement
   - durée du contrat
B) Clauses qui répondent à des primes
   - selon l'importance de l'achat
   - selon la réglementation des pratiques d'achat de l'entreprise

---

Identifier les genres de modifications à apporter à l'entente originale. (2)

A) Changement dans les prescriptions ou caractéristiques des marchandises
B) Sélection des moyens de transport plus rapides
C) Report des échéances selon l'urgence du besoin de marchandises

---

Identifier dans quel cas il est possible d'apporter des modifications à l'entente originale. (2)

A) Au cours de litiges sur le prix et les conditions annexés
B) Lors de procédures administratives
C) Lors de litiges sur la quantité

TITRE : 03-09 CONTRÔLE DE L'APPROVISIONNEMENT

OBJECTIF : Établir un programme de contrôle de l'approvisionnement et des stocks de l'entreprise
A) Contrôle des stocks
B) Liquidation des surplus

REFERENCE : 03-03 Réception
03-04 Entreposage
03-07 Programme d'achat

A) CONTRÔLE DES STOCKS

Distinguer les buts d'un programme de contrôle. (2)

A) Respect du calendrier de livraison
B) Respect de la qualité de la marchandise
C) Respect des garanties offertes
D) Respect des quantités
E) Suivi constant

Distinguer les principaux objectifs d'un système de contrôle. (2)

A) Rassemblement et visualisation du suivi des commandes, de telle sorte qu'il puisse être observé d'un seul coup d'oeil
B) Repérage des groupes d'opérations par des symboles distinctifs faciles à identifier
C) Signalisation des opérations réalisées selon l'ordre chronologique

---

Identifier les types de système pour organiser un programme de contrôle. (2)

A) Le tableau de planification
B) Le système des meubles à dossiers suspendus
C) Le système de la fiche suiveuse
D) Le système de gestion des approvisionnements

Distinguer les éléments pour l'établissement d'un programme de contrôle. (2)

A) Dates des contrôles en fonction
   - I- des phases de fabrication du fournisseur pour les articles commandés
   - I- des étapes durant le transport
   - I- de la date de livraison prévue
   - V- de l'urgence de la livraison
B) Codes aux dates prévues sur le calendrier
   - I- codification pour chaque client
   - I- codification pour chaque produit

Décrire les étapes à suivre pour l'application d'un programme de contrôle. (2)

A) Exécution de tous les appels nécessaires au contrôle des livraisons
B) Inscription de nouvelles commandes à contrôler
C) Annulation de la relance des commandes reçues

Identifier les objectifs de la vérification. (2)

A) Établissement des précisions à obtenir de la part des demandeurs
B) Obtention d'informations manquantes (renseignements)
C) Assurance que la commande a été remplie conformément aux règles en usage dans l'entreprise

---

Identifier les sources et moyens d'information qui puissent servir à la vérification. (1)

A) Nomenclature des produits de l'entreprise
B) Catalogues des fournisseurs
C) Organigramme de l'entreprise
D) Discussion avec le demandeur

Identifier les contrôles de la facturation des commandes. (2)

A) Contrôle de conformité (respect des clauses)
B) Contrôle comptable (exactitude des opérations)

Identifier les buts du contrôle de la facturation des commandes. (2)

A) Respect du délai de renvoi des traites
B) Respect du paiement à la date et à l'endroit convenus
C) Précautions à prendre contre les abus de certains fournisseurs

---

Corriger les erreurs des factures reçues. (3)

A) Communication avec le fournisseur
B) Obtention de la facture pour effectuer la correction
   - - crédit
   - - facture additionnelle
C) Avis aux personnes concernées

Identifier les genres de litiges qui peuvent survenir dans le service et qui justifient la mise en place d'un programme de contrôle. (2)

A) Litige né à la réception des marchandises
B) Litige à l'étape de l'ordonnancement des factures
C) Litige sur la quantité
D) Litige sur la qualité
E) Litige sur les prix et les conditions

Établir un programme des contrôles à effectuer sur les commandes et en surveiller l'application. (3)

A) Connaissance des litiges pouvant relever du service
B) Corrections à apporter aux litiges
C) Observation des méthodes de détermination d'un programme de contrôle

B) LIQUIDATION DES SURPLUS

Identifier les éléments à considérer en vue de l'écoulement d'un article à faible rendement de vente. (2)

A) Quantité suffisante pour l'élaboration d'une promotion
B) Pertes subies par l'entreprise par suite du manque à gagner
C) Utilisation possible de cette promotion pour recruter une clientèle éventuelle

---

Identifier les éléments nécessaires pour l'organisation d'un solde. (2)

A) Choix de la date (calendrier d'événements spéciaux)
B) Genre de promotion
   - - promotion d'écoulement d'articles à faible rendement de vente
   - - promotion de fin de saison
C) Quantité
D) Stratégie de vente à adopter
E) Politique de l'entreprise dans de tels cas

Établir la liste des matières de surplus. (3)

A) Conclusion des cartes d'inventaire
B) Prise en note de la description des marchandises à liquider
   - I- utilités possibles
   - I- caractéristiques
   - I- prix unitaires (payés)
   - V- quantité à liquider
   - V- autres

Inscrire les éléments nécessaires à l'identification des produits sur la liste de prix. (3)

A) Codes en vigueur dans l'entreprise
B) Prix régulier
C) Prix de promotion
D) Profit par unité

Étudier les possibilités existantes pour disposer des matières en surplus. (4)

A) Établissement de la liste des marchandises excédentaires
B) Adoption d'un mode d'écoulement possible pour liquider les surplus
C) Réalisation des opérations nécessaires pour mener à terme la vente (ou le rachat par le fournisseur) des matières en surplus

---

Sélectionner un mode d'écoulement pour liquider les matières en surplus. (3)

A) Rachat des marchandises par le fournisseur (ou demande de crédit)
   - I- selon une entente préalable avec le fournisseur
   - I- selon les possibilités du fournisseur de les écouler sur son propre marché
B) Vente des marchandises à un compétiteur ou un soumissionnaire quelconque
   - I- dans la mesure où les frais de demande de soumissions ne dépassent pas les bénéfices escomptés
   - I- dans la mesure où les marchandises peuvent être utilisées à d'autres fins que celles auxquelles elles étaient destinées
C) Mise au rebut des marchandises
D) Vente (promotion)
E) Publicité
F) Nouvelle présentation
G) Transfert

Effectuer les opérations nécessaires pour mener à terme la vente ou le rachat par le fournisseur des marchandises. (3)

A) Établissement de la valeur de rachat
   - I- selon un jugement personnel
   - I- selon les instructions reçues
B) Établissement des conditions de paiement
   - I- comptant
   - I- à terme
   - I- autres
C) Détermination des conditions de transport
   - I- aux frais de l'entreprise
   - I- aux frais du soumissionnaire

Identifier les raisons du retour des articles. (1)

A) Vice de fabrication
B) Utilisation anormale des articles
C) Entreposage prolongé
D) Manutention des articles

Identifier la marche à suivre dans le cas de défectuosité ou de bris de la marchandise. (2)

A) Demande de crédit au fournisseur
B) Retour au fournisseur du matériel défectueux selon
   - I- l'analyse du coût du transport
   - I- l'analyse du coût du produit
   - I- la défectuosité décelée
   - V- l'entente avec le fournisseur
C) Demande de remplacement ou d'expédition

Prendre les mesures pour les articles retournés. (3)

A) Retour des marchandises aux fournisseurs selon les ententes conclues
B) Vente à rabais des articles
C) Mise au rebut des articles

Apporter les correctifs nécessaires aux livres. (3)

A) État de compte
B) Liste de prix
C) Inventaire

TITRE : 03-10 COORDINATION DE L'EXPÉDITION

OBJECTIF : Coordonner les ressources humaines et s'assurer de l'organisation matérielle de l'expédition
A) Répartition et contrôle du travail et des horaires
B) Vérification et inspection des véhicules et du matériel

REFERENCE : 01-04 Supervision et direction du personnel
03-05 Emballage
03-06 Expédition

A) RÉPARTITION ET CONTRÔLE DU TRAVAIL ET DES HORAIRES

Identifier les sources de renseignements nécessaires aux conducteurs. (1)

A) Cartes routières
B) Documentation sur les caractéristiques de la région
C) Documentation concernant les ressources communautaires de la région
D) Politiques de l'entreprise
   - - information générale des services
   - - structure et règlements de l'entreprise
E) Lois et règlements en vigueur

Décrire le processus préparatoire à la distribution des horaires de travail aux conducteurs. (2)

A) Étude du nombre d'employés en fonction des demandes du service
   - I- conducteurs disponibles
   - I- congés habituels
   - I- congés imprévus
   - V- nombre de demandes de service non remplies
   - V- clients habituels
   - I- périodes d'activités plus intenses
B) Attribution des véhicules
   - I- parcours habituels
   - I- parcours spéciaux
C) Contrôle des affectations des conducteurs permanents
   - I- présence
   - I- horaire
D) Contrôle des affectations des conducteurs surnuméraires
   - I- présence
   - I- horaire

Déterminer le personnel requis. (3)

A) Détermination du nombre d'employés
   - - nombre de demandes de service
   - - notion des périodes d'activités plus importantes
B) Marche à suivre dans le cas de changement du personnel
   - - détermination des absences
     a) appel au travail
     b) appel de mise à pied temporaire
     c) appel au chauffeur absent
     d) appel au remplaçant éventuel
     e) non-remplacement
   - - détermination des congés payés (annuels)
     a) coordination des employés
     b) roulement

Vérifier les heures de travail des conducteurs. (3)

A) Types de rapports à produire
   - I- but du rapport : liste de paie des employés
   - I- nature des renseignements : qualité
   - I- format et présentation
   - V- avis aux responsables de l'entreprise : structure (hiérarchique) de l'entreprise
   - V- avis au conducteur
     a) type de vérification
     b) explication des modifications
     c) règlements de l'entreprise
     d) convention collective des employés
B) Capacité en expression écrite
   - I- orthographe
   - I- écriture (rédaction)

Remplacer les conducteurs absents en assignant des tâches aux conducteurs surnuméraires. (3)

A) Transmission d'information dans l'entreprise
   - I- par affichage
   - I- de vive voix
   - I- par communiqués
B) Sélection des conducteurs surnuméraires. (3)
   - I- ancienneté (qualifications et expérience)
   - I- convention collective (contraintes de contrats de travail)
   - I- règlements de l'entreprise
     a) tenue vestimentaire
     b) apparence physique
     c) son comportement à l'égard de la boisson ou de la drogue
C) Inscription des conducteurs surnuméraires
   - I- nom et numéro des conducteurs volontaires
   - I- périodes libres
   - I- moyens de les contacter
D) Catégories de renseignements à transmettre
   - I- numéro du parcours omis
   - I- durée (heure et date du trajet)
   - I- description du travail à effectuer

Identifier la nature des informations utilisées dans la préparation de chaque circuit (déplacement) de transport. (1)

A) Date
B) Poste
C) Numéro du camion
D) Numéro du circuit
E) Nom du conducteur
F) Destination
G) Index de masse à vide

Attribuer les territoires aux conducteurs. (3)

A) Caractéristiques géographiques du territoire
   - I- emplacement des rues
   - I- largeur des rues
   - I- hauteur des tunnels
   - V- situation des ponts
   - V- maximum du poids admissible sur les routes et les ponts
B) Type de véhicule
   - I- caractéristiques physiques
     a) longueur
     b) largeur
     c) hauteur
   - I- utilisation
     a) type de marchandise
     b) équipement
     c) capacité
C) Expérience du conducteur
   - I- connaissances géographiques
   - I- habiletés

Donner des instructions spéciales aux conducteurs. (3)

A) Type d'équipement nécessaire
   - I- chargement
   - I- déchargement
   - I- transport
B) Affectation du personnel
   - I- type de marchandises
   - I- personnel disponible
C) Distribution d'articles indispensables aux conducteurs
   - I- clefs du véhicule
   - I- registres ou papiers
   - I- documents nécessaires au transport
     a) connaissement ou billets de livraison
     b) permis
D) Sortes de marchandises à transporter
   - I- en vrac
   - I- fret
   - I- machineries
   - V- meubles
E) Précautions à prendre selon la nature et la destination des marchandises

---

Interpréter les lois et les règlements du transport routier en vue de répondre aux normes et aux exigences municipales et provinciales. (2)

A) Règlements municipaux
B) Code de la route
C) Lois et règlements des transports
   - I- transport au Québec
   - I- transport interprovincial
   - I- transport international

Donner les instructions de départ aux conducteurs en les invitant à respecter les règlements de l'entreprise. (3)

A) Détermination de l'horaire
   - I- identification du conducteur
   - I- itinéraire du territoire à desservir et description du travail
   - I- durée du travail à effectuer
   - V- emplacement des postes d'attente
   - V- distribution de l'horaire
   - I- heure et lieu de remise du rapport des travaux de la journée
B) Équipement utilisé et disponible
C) Procédures administratives
   - I- feuilles de route ou formulaires
   - I- bons de commande ou factures
   - I- cartes publicitaires ou d'identification
D) Rappel des politiques et responsabilités de l'entreprise

Donner les ordres de route aux conducteurs. (3)

A) Communiquer les demandes de service aux conducteurs
B) Inscrire les tâches accomplies
C) Donner les consignes aux conducteurs

Assigner les véhicules aux conducteurs. (3)

A) Identification des véhicules
   - I- types de véhicules
     a) remorques et semi-remorques
     b) tracteur
     c) camion
     d) autobus
   - I- état des véhicules
B) Attribution des véhicules aux conducteurs
   - I- classification, qualifications et expérience des conducteurs
   - I- contrainte des contrats de travail
   - I- règlements de l'entreprise
     a) usages antérieurs
     b) code

Assigner les véhicules aux conducteurs afin de commencer le service. (3)

A) Assignation de véhicules
   - I- véhicules déjà affectés à un travail normal
   - I- véhicules de remplacement
B) Distribution aux conducteurs
   - I- clefs du véhicule
   - I- registre ou horaire
   - I- documents pertinents (permis, connaissement ou autres)
C) Instructions spéciales
   - I- nature des marchandises ou des clients à transporter
   - I- conditions d'utilisation
     a) sécurité
     b) qualité du service
     c) équipement et encadrement
   - I- modèles de véhicules particuliers affectés à un travail
   - V- endroit de rangement des véhicules

Planifier la cargaison à prendre à bord du véhicule. (3)

A) Buts de la planification du chargement
   - I- détermination de l'équilibre des charges dans le véhicule
   - I- organisation du chargement suivant l'ordre de livraison
B) Facteurs considérés dans la planification de la cargaison
   - I- type de véhicule
     a) dimensions
     b) volume
   - I- masse de la cargaison
   - I- destination des marchandises
   - V- priorité de chargement
   - V- types de marchandises
   - I- volume de la cargaison
C) Mode de planification du chargement
   - I- identification des emplacements disponibles
   - I- détermination des emplacements prioritaires relatifs à la cargaison
   - I- identification de la cargaison placée dans le véhicule
   - V- assignation de la cargaison prévue dans les emplacements
     a) type de marchandises
     b) destination
     c) masse de cargaison

B) VÉRIFICATION ET INSPECTION DES VÉHICULES ET DU MATÉRIEL

Identifier les objectifs d'une inspection. (1)

A) Identification des conditions et des pratiques dangereuses
B) Vérification du respect des normes décrites par la compagnie
C) Vérification de la conformité des véhicules aux critères de sécurité
D) Recensement des accidents

Identifier la nature des informations nécessaires à l'élaboration de la masse et du centrage du véhicule. (1)

A) Masse et quantité relatives au chargement
B) Masse relative au véhicule
C) Masse relative au carburant
D) Données relatives aux index de centrage

Recueillir les renseignements requis pour la constitution des dossiers des camions. (3)

A) Essence
B) Huile
C) Kilométrage
D) Révolution du moteur
E) Arrêt
F) Vitesse
G) Accidents
H) Panne
I) Conduite du conducteur

Collecter les fournitures nécessaires à l'approvisionnement du moyen de transport. (3)

A) Carburant
B) Eau douce
C) Médicaments
D) Alimentations
E) Pièces de rechange

Décrire les modes de contrôle des vérifications effectuées sur les véhicules au début de chaque service. (2)

A) Prise de renseignements pertinents des régulateurs
B) Observation de la propreté des véhicules
   - I- extérieure
   - I- intérieure
C) Observation sur la condition de l'équipement minimal du véhicule
   - I- mécanisme de direction
   - I- pneus et freins
   - I- klaxon et essuie-glaces
   - V- dégivreur et pare-soleil
   - V- rétroviseur et odomètre
   - I- phares et feux
   - I- tuyau d'échappement
D) Observation du matériel de sécurité nécessaire
   - I- trousse de premiers soins
   - I- fonctionnement des appareils de sécurité
   - I- extincteur et hache de sapeur
   - V- décalques et enseignes de sécurité
   - V- fusées éclairantes
E) Constatation d'une défectuosité mécanique

Surveiller les inspections des véhicules. (3)

A) Rencontre avec le responsable de l'entretien
B) Visites des véhicules
C) Rapport d'inspection
   - I- date de l'inspection
   - I- lieu de l'inspection
   - I- personnes rencontrées
   - V- site visité
   - V- équipements inspectés
   - I- résultats de l'inspection
     a) conforme
     b) modification

Veiller à l'entretien du matériel. (3)

A) Moyen de transport proprement dit
B) Matériel de manutention et de levage

Élaborer des projets touchant le mouvement et la sécurité des véhicules. (5)

A) Mode d'analyse des mouvements de véhicules
   - I- vérification visuelle : observation du mouvement ou des déplacements des véhicules
   - I- consultation avec les personnes compétentes
     a) inspecteurs
     b) conducteurs
B) Types de normes de sécurité à respecter
   - I- conduite
     a) règlements municipaux
     b) code de la route
   - I- sécurité des usagers
     a) montée
     b) descente
C) Procédés d'élaboration des projets
   - I- projet touchant le mouvement des véhicules
     a) but du projet
     b) application du projet
   - I- projet touchant la sécurité
     a) but du projet
     b) application du projet

Étudier le chargement des véhicules. (4)

A) Vérification du chargement des véhicules
   - I- modes de vérification
     a) personnel
     b) inspection
     c) chauffeur
   - I- période de la journée pour procéder à la vérification
     a) heures de pointe
     b) durant la journée
     c) durant la soirée
   - I- compilation des résultats : élaboration d'un rapport
   - V- adaptation des résultats
     a) augmentation du nombre
     b) diminution du nombre
     c) changement d'horaire
     d) aucun changement
B) Proposition de modifications

Vérifier les véhicules disponibles en vue de contrôler les départs. (3)

A) Personnes à contacter
   - I- conducteurs
   - I- inspecteurs
   - I- garagistes
B) Informations à prendre
   - I- nombre et catégories de véhicules de remplacement
   - I- nombre et catégories de véhicules habituels
   - I- nombre et catégories de véhicules en réparation
   - V- temps alloué pour les réparations
C) Compilation de l'information
   - I- rapports antérieurs des sorties et entrées des véhicules
   - I- rapports sur l'état des véhicules

UNITE MODULAIRE : 03-11

TITRE : 03-11 CHOIX DU MODE DE TRANSPORT

OBJECTIF : Choisir le mode de transport qui satisfasse la demande

REFERENCE : 03-05 Emballage
03-06 Expédition

Identifier les différents modes de transport. (1)

A) Routier
B) Ferroviaire
C) Fluvial ou maritime
D) Aérien

Distinguer les grands réseaux de transport. (2)

A) Le réseau occidental
  - I- l'Amérique du Nord
    a) Québec
    b) Canada
    c) États-Unis
  - I- l'Europe
  - I- l'Atlantique nord
B) Réseau oriental
  - I- Tiers-monde
  - I- Moyen-Orient
C) Asie du Sud-Est
D) Le Pacifique
E) L'Amérique latine
F) L'Afrique

Distinguer les diverses étapes à considérer pour assurer le transport des marchandises ou des personnes. (2)

A) Identification des contraintes locales
  - I- humaines
    a) qualifications de la main-d'oeuvre
    b) caractéristiques sociologiques
  - I- techniques
    a) manutention
    b) entreposage
    c) état technique des moyens de transport
  - I- climatiques et géographiques
    a) température
    b) humidité
    c) relief
  - V- politiques
B) Choix du mode de transport et du transporteur
  - I- selon les contraintes locales identifiées
  - I- selon le type de marchandises
  - I- selon l'emballage
  - V- selon les coûts ou tarifs
  - V- selon les points de départ et d'arrivée
  - I- selon les délais
C) Emballage et conditionnement devant répondre aux conditions du transport
D) Chargement, entreposage et déchargement
  - I- manutention
  - I- coûts
  - I- assurances
  - V- location de terrains et d'entrepôts
E) Contrôle des opérations de chargement et de déchargement
  - I- par l'intermédiaire d'autorités locales
  - I- par l'intermédiaire d'un représentant

Interpréter les termes de vente acceptés en tenant compte du point de rupture de la responsabilité du fournisseur ainsi que des frais de transport assumé. (2)

A) Documentation requise pour le transport
B) Qualité d'emballage
C) Question de la mise sur wagon ou sur camion (embranchement particulier)
D) Rédaction des colisages
E) Rédaction des documents dans la langue du pays destinataire, si on l'exige
F) Mise au point des inspections et de la présentation des certificats d'inspection pour procéder à l'enlèvement ou à la livraison de la marchandise
G) Vérification de la mise à quai d'une livraison effectuée en hiver plutôt qu'en été en tenant compte de la différence de coût
H) Mise au point des documents à envoyer
  - I- au contracteur en transport
  - I- au maître d'oeuvre
  - I- au client

Identifier les informations exigées par les services administratifs nationaux et étrangers dans le transport de marchandises. (2)

A) Désignation de la marchandise
B) Poids brut, poids net, colisage
C) Valeur
D) Code douanier (nomenclature)
E) Origine, destination
F) Régime douanier ou sanitaire spécifique
G) Monnaie de facturation
H) Termes de paiement
  - - modalités de paiement
  - - analyse, caution, garanties

Identifier la documentation requise pour le transport. (1)

A) Remise d'une description détaillée du système documentaire utilisé
B) Description du processus d'envoi de la documentation
C) Description des obligations des fournisseurs envers le contracteur

---

Préparer les documents administratifs en vérifiant leur conformité avec différents paramètres. (3)

A) Paramètres
  - I- les documents commerciaux
  - I- les exigences de la réglementation
  - I- la réalité de l'expédition

B) Préparation des documents
- I- rubriques obligatoires
- I- signatures autorisées
- I- copies

Identifier la provenance et la destination du transport. (1)

A) Localisation
B) Itinéraire
C) Conditions physiques
D) Conditions climatiques
E) Situations politique et économique
F) Conditions réglementaires

Identifier les différents critères de caractères commercial ou financier qui décrivent le client

A) Demandes interne, externe
B) Client occasionnel, habituel
C) Solvabilité
- - renseignements bancaires
- - expériences précédentes avec la compagnie

D) Localisation
E) Importance de la capacité de transport
F) Secteur d'activité
G) Secteur géographique
H) Degré d'urgence

Identifier les exigences des délais dans le transport. (2)

A) Exigences du client
B) Exigences du transporteur
- I- disponibilité d'un moyen de transport
- I- moyen de transport
- I- horaires
- V- vitesse

C) Opérations intermédiaires
- I- entreposage
- I- manutention

D) Exigences selon la nature du produit
- I- périssable
- I- instable

E) Exigences selon l'itinéraire et selon la destination
- I- distance
- I- difficultés géographiques
- I- climat
- V- douanes
- V- inspections

Distinguer les principales règles gouvernementales et ententes internationales ayant une influence sur le choix d'un mode de transport. (2)

A) Responsabilité du transporteur vis-à-vis des passagers ou des marchandises
B) Organisation et responsabilité légale des compagnies ferroviaires
C) Lois régissant le transport maritime
D) Lois régissant le transport aérien
E) Lois routières et code de la route
F) Lois régissant le transport scolaire

Évaluer les contraintes réglementaires capables d'affecter le choix du mode de transport. (4)

A) Règles locales de circulation et normes techniques
B) Permis et licences nécessaires
C) Contingentement des autorisations de voyage
D) Formalités administratives au passage des frontières
E) Assurances

Vérifier les règlements applicables au transport. (3)

A) Application des règlements
- I- en fonction de la marchandise
- I- en fonction du mode de transport
- I- en fonction de l'itinéraire
- V- en fonction de l'origine et de la distinction

B) Méthode de vérification
- I- identification des manuels pertinents
- I- lecture des manuels

Évaluer les modes de transport en fonction de la marchandise à transporter. (4)

A) Convenance des modes de transport
- I- gabarits
- I- poids
- I- rapidité
- V- protection de la marchandise
- V- transport exceptionnel

B) Capacité et volume de la charge à transporter
- - colisage
- I- densité

C) Établissement de tableaux comparatifs
D) Détermination des critères prioritaires

Évaluer les possibilités des différents modes de transport dans le domaine de la protection et de la conservation. (4)

A) Protection contre les intempéries ou les différences de climat
- I- température
- I- humidité
- I- pluie, neige, vent

B) Protection contre le vol
- I- pendant le stockage
- I- pendant le transport
- I- assurances

C) Protection contre les heurts
- I- pendant le transport
- I- dans la manutention

D) Protection contre la détérioration naturelle de la marchandise
- I- agents extérieurs
- I- nature particulière de la marchandise
- I- moyens de conservation

E) Établissement de tableaux comparatifs
F) Détermination des critères prioritaires

Évaluer la rapidité des différents modes de transport dans l'exécution du travail. (4)

A) La vitesse
B) L'intervention de plusieurs modes de transport (transport combiné)
C) Disponibilité des modes de transport considérés
D) La rupture de charge
E) La fréquence des voyages
F) L'engorgement des terminaux ou des itinéraires
G) Stockages intermédiaires
H) Autres obstacles ou incidents dqui ralentissent l'exécution du transport

---

Discuter des modalités de transport. (3)

A) Caractéristiques d'exploitation des services de transport
B) Frais réels de transport
- I- chargement et déchargement
- I- emballage et arrimage
- I- perte ou avaries en cours de route
- V- temps de transit
- V- contrôle du trafic

- l- assurances

Identifier différents modes d'assurance. (2)

A) Tout risque
B) Risque partagé
C) Franc d'avarie particulière

Déterminer la nature et l'importance des risques à assurer. (2)

A) Sur des marchandises
   - l- caractéristiques de la marchandise
   - l- modes de transport ou d'entreposage
   - l- limites de responsabilité par rapport aux différents moyens de transport ou d'entreposage
   - V- caractéristiques des itinéraires et déplacement des marchandises
B) Sur les personnes
   - l- caractéristiques physiques (santé)
   - l- activités professionnelles et de loisir
   - l- situation financière

Sélectionner les types de police d'assurance en fonction des éléments recueillis. (4)

A) Identification des risques assurables
B) Identification des contrats d'assurance applicables
C) Évaluation des risques liés au transport et à la marchandise
D) Détermination des contrats d'assurance à appliquer

Sélectionner le mode de transport à utiliser en fonction des critères et de priorité du client. (4)

A) Identification des critères
   - l- capacité de transport
   - l- protection et conservation
   - l- rapidité
   - V- coût
   - V- réglementation
   - l- assurance
B) Analyse de ces critères
   - l- tableaux comparatifs
   - l- rapports et graphiques
C) Identification des priorités éventuelles imposées par le client
D) Sélection d'un ou des modes de transport à utiliser
   - l- en fonction des priorités
   - l- en fonction des contraintes

Prendre les arrangements nécessaires pour le transport des marchandises. (3)

A) Réservation d'espace sur un mode de transport
B) Préparation des documents
C) Présentation des documents
D) Services complémentaires

Traiter les demandes de transfert de matériel. (3)

A) Enregistrement des réservations
B) Emission des connaissements
C) Recouvrement des affrètements

Viser le connaissement de transport par l'approbation de son contenu. (3)

A) Vérification des rubriques
   - expédition
   - consignation
   - courtier en douanes
   - date
   - numéro de l'expéditeur
   - valeur déclarée
   - destination
   - description de la marchandise
   - nombre de paquets, poids
   - signatures
B) Apposition de signatures après vérification de la marchandise

UNITE MODULAIRE : 03-12

TITRE : 03-12 SUIVI DE L'EXÉCUTION DES TRANSPORTS ET RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS

OBJECTIF : Assurer le suivi de l'exécution du transport et voir au règlement des réclamations

REFERENCE : 03-10 Coordination de l'expédition
03-11 Choix du mode de transport

Identifier les points de contrôle dans l'établissement du cahier des charges de transport. (2)

A) Mise au point des conditions de réception de la marchandise
   - - de la rupture de responsabilité du vendeur
   - - de la prise en charge du vendeur
B) Mise au point de l'assurance correspondante
   - - la présentation du dossier des marchandises avariées
   - - imputation des montants payés par les compagnies d'assurance dans le cas de dégâts (problème du rapatriement de devises dans certains pays)
C) Préalables à poser dans le cas de présentation en douane
D) Délimitation de la responsabilité du vendeur dans le cas d'un retard à destination ou à quai
E) Mise au point de la ventilation des documents nécessaires à l'arrivée

---

Identifier les points de contrôle dans l'exécution du transport. (2)

A) Vérification des calendriers prévus avec la production réalisée (expéditions)
B) Rapport ingénieur-conseil ou maître d'oeuvre à trois mois d'expédition
C) Rapport client à trois mois d'expédition
D) Relevé du tonnage avec l'indication des prix
E) Contrôle du respect du plan de transport
F) Contrôle de la conformité de la documentation
G) Contrôle de la réception de la marchandise
H) Contrôle à quai
I) Contrôle à l'arrivée au site
J) Contrôle des avaries et des remboursements d'assurances
K) Dossier litige transport
L) Remplacement
M) Rapport définitif des conditions de transport

Préparer une liste de contrôle pour le transport international. (3)

A) Définition du projet
B) Cahier des charges de transport
   - I- fournisseur
   - I- client
   - I- transporteur
     a) services et références requis
     b) documentation requise
     c) présentation et conditions tarifaires
     d) clause de juridiction
     e) soumission
     f) ouverture et fermeture des offres
C) Exécution du transport

Identifier les causes de retard d'un service de transport. (2)

A) Panne
B) Circulation
C) Accident
D) Indisponibilité de véhicules
E) Temps accordé tel qu'il paraît au tableau de la répartition
F) Annulation
G) Détermination d'une autre date de cueillette/livraison
H) Marchandises en douane ou (sans douane), libérées
I) Lieu de cueillette/livraison
J) Retard de cargaison en transit (marchandises en transit)

Effectuer dans le cas d'une réclamation, des recherches dans les dossiers concernant l'expédition. (3)

A) Regroupement des documents pertinents
   - I- connaissement
   - I- feuille de route
   - I- facture
   - V- bon de livraison
B) Identification des données intéressantes
   - I- date d'expédition, de chargement, d'entreposage, de livraison
   - I- parties en cause
     a) expéditeur
     b) transporteurs successifs
     c) destinataire
   - I- lieux, adresses, itinéraires
   - V- assurances
   - V- règlements et accords entre les parties

Réunir les pièces de la réclamation exigeant un paiement. (3)

A) Connaissement original
B) Original de la facture de transport acquittée
C) Copie de la facture de transport du cosignataire
D) Facture originale, copie certifiée ou sous la forme de photocopie
E) Déclaration de la réclamation

Identifier les types de réclamations pour lesquelles une enquête peut être effectuée. (1)

A) Dommages cachés
B) Larcins
C) Pertes ou dommages remarqués

Identifier les conditions prévues par la loi qui rend valable un avis écrit de réclamation. (1)

A) Mentions obligatoires
   - I- détails sur l'origine
   - I- destination
   - I- date du chargement
   - V- montant estimatif de la réclamation
B) Remise de l'avis
   - I- au transporteur
   - I- au point d'origine ou de destination

- I- dans les soixante jours qui suivent la livraison
- V- dans les neuf mois suivant la date d'expédition en cas de non-livraison

---

Décrire la méthode générale aux fins de réclamation. (2)

A) Réception et accusé de réception des réclamations
B) Examen des réclamations de marchandises
   - I- rapports concernant les surplus, les pénuries et les marchandises endommagées
   - I- rapports d'enquête
   - I- photos

Décrire la procédure de règlement d'une réclamation. (2)

A) Présentation de la réclamation par la cosignature
B) Accusé de réception par le transporteur
   - I- numéro de réclamation
   - I- date
   - I- montant réclamé
C) Investigation et enquête par le transporteur
D) Établissement de la responsabilité
E) Demandes d'informations et de renseignements auprès des personnes concernées
F) Action légale éventuelle
G) Paiement de la réclamation
H) Répartition entre les intéressés successifs
I) Vente des marchandises sauvées

Fournir les informations nécessaires au transporteur pour la détermination de la responsabilité. (3)

A) Comparaison de la date d'expédition et la date de livraison pour savoir si le chargement a subi des manutentions anormales
B) Comparaison de la date de livraison et celle de la demande d'enquête pour savoir si la marchandise a été sujette à des manutentions supplémentaires
C) Dommages évidents au moment de la livraison par vérification de la mention sur la preuve de livraison signée par le cosignataire
D) Disponibilité pour examen de l'emballage des marchandises
E) Conformité de l'emballage avec les exigences de chargement des fabricants
F) Nature et portée des dommages
G) Numéros de série, numéros des pièces, numéros de la facture et du bordereau d'expédition des articles endommagés
H) Information sur la manutention de l'expédition après livraison par le transporteur
I) Valeur déclarée et valeur réelle de la marchandise
J) Poids réel des biens endommagés
K) Transport et entreposage antérieurs au point d'expédition
L) Possibilité de réparer les articles endommagés et coût de la réparation
M) Valeur potentielle des marchandises sauvées
N) Coût de la réclamation
O) Photos

Identifier, dans l'enregistrement de la réclamation, les données inscrite dans le registre. (1)

A) Nom du réclamant
B) Montant de la réclamation
C) Numéro de réclamation du réclamant
D) Numéro du bon de livraison du transporteur
E) Numéro de réclamation du transporteur

Effectuer des réclamations auprès du transporteur au sujet des marchandises reçues. (3)

A) Sélection des données pertinentes
   - I- date et lieu d'expédition
   - I- description des articles perdus ou endommagés
   - I- valeur desdits articles
   - V- reçus et autres pièces justificatives
B) Appel téléphonique
   - I- transmission des renseignements
   - I- noter la décision
   - I- observation des règles du savoir-vivre

Faire des réclamations et des demandes de remise de droit. (3)

A) Nature des réclamations
   - I- demandes de remise de droit de toute nature
   - I- réclamations dédouanées (taxe de vente)
   - I- rappel des marchandises
B) Procédure de réclamation
   - I- apporter des faits à l'appui des réclamations
   - I- demander une enquête et une estimation
   - I- calculer les frais
   - V- demande par écrit officielle

Identifier les mentions inscrites sur l'accusé de réception des réclamations par le transporteur. (1)

A) Date de réception de la réclamation
B) Nom et adresse du réclamant
C) Montant de la réclamation (ou une évaluation)
D) Numéro de la réclamation
E) Numéro de la réclamation ou du dossier du réclamant (lorsque disponible)
F) Demande de tous les documents pertinents qui auraient été omis par le réclamant dans sa réclamation
   - I- bon de livraison acquitté
   - I- exemplaire du connaissement original
   - I- exemplaire de la preuve de livraison originale
   - V- photocopie de la facture
G) Demande à l'effet que toute information pertinente requise par le transporteur dans son accusé de réception soit expédiée immédiatement
H) Indication que la réclamation est en train d'être examinée

---

Enregistrer les réclamations dans des rapports concernant les surplus, les pénuries et les marchandises endommagées. (3)

A) But des rapports
   - I- enregistrement de toutes réclamations
   - I- enregistrement de leur nombre
   - I- identification des conditions d'une réclamation à une étape particulière dans le transport
   - V- facilité de prise de décision sur la responsabilité
   - V- faciliter les opérations de tracement
   - I- bénéficier à tout programme de prévention de réclamations
B) Renseignements inscrits
   - I- nom de l'expéditeur et le point d'origine
   - I- nom du cosignataire et port de destination
   - I- description de la marchandise
   - V- nature de l'exception (nombre de pièces manquantes ou endommagées et description du dommage)
   - V- endroit où l'exception fut remarquée

Alimenter un dossier de réclamation avec de nouvelles informations reçues. (3)

A) Identification du dossier
B) Obtention du dossier
C) Noter au dossier les informations nouvelles

Analyser les dossiers de réclamation. (4)

A) Identification des points clés relatifs aux réclamations
B) Vérification de la pertinence de ces points

C) Évaluation des points clés

Analyser les problèmes présentés dans l'enquête de réclamation. (4)

A) Vérification de la pertinence du problème et de son existence réelle
B) Évaluation du problème
   - I- gravité du problème
   - I- urgence du problème
   - I- conséquences du problème
   - V- causes du problème
C) Référence à des personnes compétentes afin d'obtenir de l'aide
D) Référence à des cas (passés) similaires aux problèmes actuels
E) Référence à des travaux de recherche, à des articles traitant du problème à résoudre

---

Régler les réclamations de transport. (4)

A) Réception des réclamations
B) Apport de faits à l'appui des réclamations
C) Recherches dans les dossiers
D) Demande d'enquête ou d'estimation
E) Calcul des frais
F) Disposition des marchandises refusées

Prévenir les réclamations. (3)

A) Causes de dommages répétés
B) Moyens d'y remédier
C) Détection de risquez éventuels
D) Étude du cheminement à partir de l'emballage du colis jusqu'à son arrivée sur les lieux du client
   - - faiblesses
   - - solutions
E) Qualités des emballages
F) Méthodes de manutention

UNITE MODULAIRE : 03-13

TITRE : 03-13 DÉDOUANEMENT

OBJECTIF : Préparer et vérifier toutes les pièces pouvant assurer le dédouanement rapide des marchandises

REFERENCE : 03-05 Emballage
03-06 Expédition

Identifier les lois qui régissent les douanes au Canada. (1)

A) La loi sur les douanes
B) Le tarif des douanes
C) La loi antidumping

Identifier les textes qui définissent les lois sur les douanes. (1)

A) Les décrets ministériels
B) Les ordonnances et règlements statutaires
C) Les règlements ministériels

Consulter les manuels de tarifs douaniers. (3)

A) Rubriques du tarif canadien
B) Exceptions aux rubriques

Déterminer la marche à observer pour le dédouanement des marchandises. (2)

A) Examen du manifeste
B) Examen du connaissement

Effectuer des recherches dans la documentation et la réglementation douanières. (3)

A) Identification de la documentation pertinente
B) Application de la méthode appropriée
   - I- identification du problème posé
   - I- approche générale
   - I- recherche dans les domaines
   - V- lecture des textes et interprétations
   - V- confirmation auprès des spécialistes et des administrateurs

---

Préparer la documentation consulaire. (3)

A) Connaissance des règlements du pays importateur
B) Identification des rubriques
C) Contrôle et vérification des inscriptions

Calculer les droits de douane sur les marchandises. (3)

A) Classification de la marchandise
   - - identification de la marchandise grâce aux documents commerciaux
   - - nomenclature canadienne pour le commerce international des marchandises
B) Identification du tarif applicable
C) Identification de la valeur taxable
D) Calcul des droits à l'aide d'une calculatrice

Établir des déclarations en douane. (3)

A) Identification des formulaires
B) Identification des rubriques

Vérifier les déclarations et documents douaniers. (3)

A) Présence des mentions obligatoires
B) Conformité des inscriptions entre les différents documents
C) Présence des signatures et autorisations
D) Justesse des calculs et chiffres inscrits
E) Nombre de copies suffisant et nécessaire

Calculer les conversions de prix des marchandises importées ou exportées. (3)

A) Valeur marchande de la monnaie du pays d'exportation
B) Taux de change déclaré par la Banque du Canada
C) Application du taux à la date d'expédition au Canada

Vérifier les conversions des mesures de poids et de volume des marchandises. (3)

A) Examen des documents commerciaux
   - I- factures
   - I- connaissement
   - I- bordereaux d'expédition
   - V- facture consulaire
B) Calculs de conversion
   - I- utilisation des tables de conversion
   - I- utilisation d'une calculatrice

UNITE MODULAIRE : 03-14

TITRE : 03-14 ÉVALUATION DES FRAIS DE TRANSPORT

OBJECTIF : Évaluer et calculer les frais de transport

REFERENCE : 03-11 Choix du mode de transport
03-13 Dédouanement

Identifier la marchandise en fonction de critères physiques et de son coût. (3)

A) Nature de la marchandise
B) Poids, volume
C) Marques (adresse, origine, destination)
D) Conditionnement
E) Valeur à l'unité
F) Coût total
G) Contraintes spécifiques (coulage, fuite, odeurs, pollution, sensibilité, démontable ou non, périssable ou non)
H) Danger ou non
I) Fragilité

Distinguer les facteurs qui affectent les évaluations de taux pour le transport des marchandises dans les structures de taux. (2)

A) Valeur du produit
B) Densité
C) État périssable
D) Empaquetage
E) Produit susceptible d'être endommagé

Classifier la marchandise à transporter pour la détermination du taux applicable. (3)

A) Identification de la marchandise par l'examen des documents
B) Consultation des manuels de description des marchandises
C) Consultation des réglementations

Identifier les outils qui servent à la classification des marchandises. (1)

A) Tables de conversion des unités de mesure
   - I- système impérial
   - I- système métrique
   - I- système international (SI)
B) Appareils de mesure
   - I- pesage
   - I- dimensions
C) Manuel interne de marquage et de colisage
D) Répertoire des marchandises dangereuses
E) Documents commerciaux qui accompagnent la marchandise
F) Notices ou prescriptions techniques du fabricant

Identifier les catégories de tarifs de transport des marchandises. (1)

A) Tarifs de classe
B) Tarifs d'espèces spécifiques
C) Tarifs de marchandises générales
D) Tarifs concurrentiels
E) Tarifs d'arrangements spéciaux

Identifier les manuels de description des marchandises.(1)

A) Classification canadienne des marchandises (CFC)
B) Classification uniforme (USA)

Identifier les principales agences de publication des tarifs routiers au Canada. (1)

A) Pacific Tarif Service Ltd
B) Western Transportation Association
C) Canadian Transport Tarif Bureau Association
D) Bureau des tarifs du Québec inc.
E) Canadian Household Goods Carrie's Bureau Association

Identifier les administrations ou agences qui publient les taux et tarifs. (1)

A) Selon le mode de transport
   - I- Commission canadienne des transports (CCT)
   - I- bureau de tarifs routiers
   - I- conférences de transport maritime
   - V- conférences de l'Association internationale des transports aériens (AITA)
   - V- Conseil de l'Aéronautique civile
B) Selon les provinces et pays
   - I- Québec
   - I- Canada
   - I- USA
   - V- Internationales

Différencier les critères d'expédition utilisés comme base de classification des marchandises dans la classification canadienne des marchandises. (2)

A) La pesanteur en rapport avec l'espace qu'un article occupe
B) La valeur de l'article (prix de détail et frais de transport)
C) Le risque (cf. valeur de l'article en cas de perte par le transporteur)
D) La possibilité de dommages (en fonction de l'emballage)

Identifier les bureaux de tarifs américains qui publient les classifications et tarifs routiers concernant le transport entre le Canada et les USA. (1)

A) Middle Atlantic Conference (Québec et les États de l'Est Américain)
B) Niagara Frontier Tarif Bureau (Est du Canada, Manitoba et les États de l'Est Américain)
C) Middlewest Motor Freight Bureau (Ouest du Canada et l'Est et le Centre des USA)
D) Pacific Island Tarif Bureau (Colombie britannique de l'Ouest des USA)

Identifier les rubriques du tarif canadien. (2)

A) Préférence britannique
B) Nation la plus favorisée
C) Tarif général

Identifier les exceptions aux rubriques du tarif canadien. (2)

A) Exception en vertu d'un article particulier de la loi sur le tarif
B) Exception en vertu de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT)
C) Exception en vertu d'un accord commercial spécial
D) Exception en fonction des fins d'utilisation de l'article importé
E) Exception selon que les marchandises importées sont fabriquées ou non au Canada
F) Exception en vertu de taux saisonniers

Différencier les structures de taux pour le transport ferroviaire. (2)

A) Méthode de classification
B) Taux de classe
C) Échelles de taux proportionnels aux distances
D) Structure de taux différentiels
E) Taux des produits
F) Taux spéciaux

Différencier les structures de taux pour le transport routier. (2)

A) Taux de classe
B) Taux de marchandise générale (FAK)

Différencier les structures de taux pour le transport maritime. (2)

A) Secteurs contrôlés
   - I- classification des marchandises
   - I- exception à la classification
   - I- taux de classe
   - V- taux pour produits spécifiques
B) Secteurs non contrôlés
   - I- taux négociés
     a) en fonction de la densité
     b) en fonction de la concurrence
C) Transport océanique

Différencier les structures de taux pour le transport aérien. (2)

A) Taux général de produit
   - I- frais d'évaluation
   - I- poids à charger
   - I- taux de messagerie aérienne
B) Taux de fret aérien
C) Taux de produits spécifiques
D) Messagerie aérienne au regard du fret aérien

Différencier les structures de taux pour le transport international. (2)

A) Taux d'exportation et d'importation
   - I- comparaison entre les taux domestiques et les taux d'exportation
   - I- taux de classe d'exportation
   - I- taux d'espèce d'exportation
   - V- taux de classe et d'espèce d'importation
B) Taux internationaux
   - I- taux internationaux de classe
   - I- taux combinés
   - I- classification des marchandises
   - V- taux internationaux d'espèce
   - V- tarifs transcontinentaux
   - I- taxes convenues - taux de volume

Consulter les manuels et recueils de classification des marchandises et de réglementation concernant le transport. (3)

A) Classification générale
B) Marchandises dangereuses
C) Classifications étrangères
D) Règlements nationaux
E) Réglementations provinciales
F) Réglementations étrangères

Consulter les manuels de description de marchandises et des tarifs de transport. (3)

A) Sommaire des articles
B) En-têtes
   - - généraux
   - - spécifiques
C) Abréviations
D) Symboles
E) Classements

Déterminer les facteurs dont il faut tenir compte pour l'établissement d'un taux. (2)

A) Facteurs d'expédition
   - - classification de la marchandise
   - - application de pourcentage
B) Dépenses d'opération du transporteur
   - - frais de route
   - - frais de terminus

Déterminer le coût de chaque intervention dans le transport. (3)

A) Calcul sur la base des tarifs
B) Consultation des prestations, sous-traitants éventuels

Rechercher un taux de classe pour le transport de marchandises. (3)

A) Détermination de la classe de la marchandise à expédier dans la classification canadienne des marchandises
B) Identification du tarif à utiliser en fonction des points de départ et d'arrivée
C) Repérage des numéros de zone qui se rapportent aux endroits concernés dans les deux sections
D) Repérage de la base des taux du point de départ en regard de la zone désirée de l'arrivée
E) Repérage de la base des taux du point d'arrivée en regard de la zone désirée de départ
F) Addition de ces deux bases
G) Passage à la section pertinente du tarif
H) Repérage des taux de classe d'après la clé de base
I) Application des tables d'augmentation adéquates
J) Surveillance des points de renvoi
K) Lecture de la description des points de renvoi
L) Établissement du taux définitif

Déterminer les taux applicables d'après les listes en fonction de la distance, de la pesanteur et du volume ainsi que du montant des frais globaux. (3)

A) Recherche des taux applicables dans les listes
B) Calcul des frais annexes au transport principal
C) Calcul du coût total de transport
D) Inscription des taux et frais sur les documents commerciaux et administratifs

---

Déterminer le tarif particulier qui doit être appliqué à chacun des articles classés selon la distance. (3)

A) Relation de la distance entre le point de départ et le lieu de destination des marchandises
B) Consultation de la liste des taux

Consulter les différentes catégories de tarifs pour l'obtention du plus avantageux. (3)

A) Tarif de taxes convenues
B) Tarif d'espèce spécifique
C) Tarif concurrentiel
D) Tarif de marchandise générale
E) Tarif d'urgence
F) Tarif de classe
G) Combinaisons possibles

Établir un taux de transport par l'utilisation d'un tarif de taux d'espèce. (3)

A) Lecture de la page de titre
B) Examen de la table des matières
   - - section marchandise générale
   - - taux de concurrence avec d'autres moyens de transport
C) Lecture de la liste alphabétique des sortes ou espèces de marchandises
D) Repérage du numéro d'article au moyen de la liste
E) Recherche de l'article en question
F) Établissement du taux pour une charge entière
G) Lecture des règlements du tarif pour savoir s'ils s'appliquent au taux recherché
H) Surveillance des signes de renvoi dans la même section
I) Consultation des signes de renvoi
J) Établissement du taux pour la marchandise

Identifier la valeur taxable d'une marchandise. (1)

A) Valeur marchande dans le pays d'exportation
B) Valeur débarquée
C) Valeur établie

Calculer les frais annexés au transport principal. (3)

A) Nature des frais
   - frais de cueillette de la marchandise
   - coût du transport amont
   - frais d'entreposage
   - frais d'emballage
   - frais de manutention
   - frais de déchargement
   - coût de livraison
   - coûts d'assurance
B) Méthode de calcul
   - cueillette des informations pertinentes
     a) documentation
     b) contacts avec les personnes impliquées
   - calculs à l'aide d'une calculatrice
   - vérification des calculs

Identifier les différentes interventions qui donnent lieu à la facturation. (1)

A) Emballage
B) Entreposage
C) Enlèvement
D) Manutention
E) Assurance
F) Transports
   - l- principal
   - l- amont
   - l- aval
G) Droits et taxes

Identifier les données économiques qui ont un lien avec les services de transport vendus. (1)

A) Marge de crédit
B) Prix de vente
C) Prix de la concurrence
D) PCMV du service

Identifier les termes de vente. (1)

A) Coût et fret (CF)
B) Fret ou port payé jusqu'à...
C) Coût, assurance et fret (CAF)
D) À quai (dédouané ou non dédouané) (port convenu)
E) Port de destination convenue
F) Franco à quai
G) Franco à bord (FAB)
H) Franco sur wagon

Déterminer le coût relatif à un mode de transport. (3)

A) Selon la nature de la marchandise
   - l- classification canadienne des marchandises
   - l- marchandises générales
   - l- classifications internationales
B) Selon la distance à parcourir
   - l- transport local
   - l- transport interprovincial
   - l- transport international

Calculer le coût du transport de marchandise. (3)

A) Multiplication de l'assiette identifiée par la taxe de base
B) Ajout des surcharges éventuelles et taxes locales définies dans les tarifs
C) Déduction des ristournes de fidélité

Calculer les coûts pour chaque mode de transport. (3)

A) Consultation de la liste des taux afin de déterminer, selon la distance entre le point de départ et le lieu de destination des marchandises, le tarif de chacun des articles classés
B) Détermination du colisage de la marchandise
C) Identification de la variété de la marchandise dans la nomenclature des tarifs propres à chaque mode de transport
D) Détermination de l'assiette de calcul spécifique (poids, volume colisage ou valeur)
E) Calcul et inscription des frais d'entreposage, de retour et de réexpédition, s'il y a lieu
F) Identification des taxes applicables en fonction de la nature de la marchandise et de la distance à parcourir
G) Calcul du coût de transport
H) Vérification et révision, s'il y a lieu, des coûts de transport calculés

---

Procéder à l'analyse des taux et des frais connexes au transport. (4)

A) Structure des taux
B) Frais annexes
C) Possibilité de réduction
D) Facteurs fixes et variables
E) Calcul de nouveaux taux
F) Proposition de nouveaux taux
   - l- à la direction

- I- au client
- I- au public

S'assurer qu'il n'existe pas un taux inférieur au taux appliqué en suivant l'ordre croissant des tarifs. (3)

A) Application des règles suivant le mode de transport
B) Identifier les règles selon l'origine et la destination
C) Observation des règlements

Vérifier si une combinaison de taux n'est pas préférable à un taux direct. (3)

A) Combinaison des taux d'espèce
B) Combinaison des taux de classe et d'espèce

Réduire les coûts en agissant sur les données de l'opération de transport et en négociant les conditions des sous-traitants. (3)

A) Évaluation de la possibilité de réduire l'encombrement de la marchandise et de fractionner les colis lourds
   - I- par démontage
   - I- par pliage
   - I- par répartition unitaire des charges
     a) mise en palettes
     b) mise en conteneur
B) Évaluation de la possibilité de réduire les coûts en fonction de l'importance et de la fréquence des expéditions
   - I- tonnage important pour une opération unique
   - I- tonnage régulier et répétitif
C) Négociations avec les sous-traitants sur les réductions possibles de prix ou de tarifs et de ristournes
   - I- le volume traité (réduction du coût de transport)
   - I- la qualité de l'emballage (réduction du taux d'assurance)
   - I- la réduction des coûts de transport et d'emballage

Vérifier les calculs et les inscriptions sur les documents administratifs et commerciaux pour la détermination des chargements à apporter. (3)

A) Points de vérification
   - - calculs
   - - inscription
B) Utilisation d'une machine à calculer (calculatrice)
C) Comparaison avec les listes de taux
D) Modifications nécessaires
   - - calcul de nouveaux taux
   - - nouvelles inscriptions
E) Preuves de vérification (signature, initiales)

Définir la présentation des conditions tarifaires. (2)

A) Prix de transport
   - avec reprise globale du colisage considéré
     a) indication des colis lourds
     b) indication de grandes dimensions
   - avec indication de la base de taxation
   - avec indication du point de prise en charge et du point de remise des marchandises
   - avec indication des services inclus dans le prix
   - avec indication des conditions restrictives
   - proposition pour envoi aérien
   - conditions de règlement
B) Prix des couvertures d'assurance
   - avec durée de la couverture
   - type et étendue de la couverture
   - avec conditions restrictives
   - avec base de la valeur couverte

Rédiger l'information concernant les taux et tarifs de transport. (3)

A) Contenu de l'information
   - I- liste de taux
   - I- frais annexés au transport principal
B) Support de l'information
   - I- lettre
   - I- rapport
   - I- article

Rédiger le devis concernant le transport des marchandises ou des personnes. (3)

A) Regroupement des postes qui paraissent au devis (coût de transport et coût des interventions)
B) Calcul de l'ensemble
C) Présentation du devis selon les termes de la demande

Préparer la facture prototype.(3)

A) Identification de son importance
B) Mentions obligatoires
   - - date d'expiration de l'offre
   - - mention : 'erreurs et omissions exceptées'

Identifier les caractéristiques propres aux divers formulaires pour l'inscription des taux et frais de transport. (1)

A) Informations à inscrire
   - I- taux de transport
   - I- frais annexés
   - I- taxes et droits
   - V- totaux
B) Emplacements des inscriptions
   - I- cases prévues
   - I- emplacements non définis

Inscrire les taux et frais de transport sur les documents commerciaux et administratifs. (3)

A) Informations à inscrire
B) Méthode d'inscription
   - I- manuelle
   - I- mécanisée (dactylo, facturière, ordinateur)

Répartir les charges à facturer entre l'expéditeur et le destinataire suivant les termes du contrat. (3)

A) Observation des termes du contrat
   - I- départ de l'usine
   - I- destination non dédouanée
   - I- destination dédouanée
   - V- port dû
B) Répartition des charges
   - I- calculs
   - I- révision des résultats

Dresser la facture des frais. (3)

A) Calcul
   - I- frais de transport
   - I- frais d'entrepôt
   - I- frais de surestarie
   - V- droits de quai
B) Rédaction de la facture
   - I- conversion des tarifs en dollars
   - I- frais par poste, coût total, réductions

Répondre aux questions du public concernant les taux et tarifs de transport. (3)

A) Étude des questions posées
B) Application de sa propre expérience
C) Observation des connaissances du domaine

Communiquer les données nécessaires au public relativement aux taux et tarifs de transport. (3)

A) Identification du demandeur
   - I- expéditeur
   - I- sous-traitant
   - I- public
B) Identification du type de renseignement demandé
   - I- tarif particulier
   - I- produit particulier à transporter
   - I- destination envisagée
   - V- moyen de transport possible
C) Choix du moyen de communication
   - I- téléphone
   - I- rencontre
   - I- lettre et document

Sélectionner les supports d'information nécessaires à leur diffusion concernant les tarifs de transport. (3)

A) Identification de leur degré de spécialisation
B) Détermination de l'importance de leur diffusion
   - I- études statistiques
   - I- études économiques
C) Détermination de leur coût
   - I- diffusion
   - I- clientèle
   - I- impact

UNITE MODULAIRE : 03-15

TITRE : 03-15 ÉTUDE D'UN PROJET DE TRANSPORT

OBJECTIF : Étudier de nouveaux projets concernant le transport de personnes ou de marchandises

REFERENCE : 03-14 Évaluation des frais de transport

Définir les règles de base de l'étude d'un nouveau système de transport. (2)

A) Établissement d'une documentation d'un nouveau système
B) Amélioration d'un vieux système
C) Obtention d'une économie en argent en améliorant l'efficacité opérationnelle
D) Accroissement de la compétence technique

Étudier les conditions géographiques des transports. (4)

A) Observation du milieu physique
   - I- facteurs morphologiques (relief)
   - I- facteurs climatiques
     a) pressions
     b) saisons
     c) zones climatiques
   - I- facteurs hydrographiques
     a) cours d'eau
     b) mers et océans
     c) potentiel énergétique
   - V- masses continentales
B) Observation du milieu économique
   - I- les ressources naturelles
     a) production
     b) transformation
   - I- les grands foyers industriels
   - I- les grandes zones de marché

Identifier les principaux rouages de l'économie internationale. (2)

A) Les fondements du commerce international
B) Éléments de politique tarifaire
C) Balance des paiements, taux de change et mécanismes d'équilibre
D) Évolution du système monétaire et problèmes de liquidité internationale
E) Institutions économiques internationales
F) Coopération et échanges mondiaux

Identifier les différentes lois qui régissent le monde des affaires. (2)

A) Notions générales sur le droit
B) Lois communes à tous les citoyens
   - I- les biens
   - I- les contrats
   - I- la vente
   - V- le louage
C) Lois particulières du monde des affaires
   - I- l'actionnaire
   - I- l'administrateur
   - I- la compagnie
   - V- les institutions financières
   - V- les lettres de change
   - I- la faillite
D) Contrat collectif de travail
E) La protection de l'environnement
F) Information et protection du consommateur

Identifier les principaux éléments des systèmes politiques. (2)

A) Objet et définition de la politique
B) Les fonctions essentielles de l'État
   - I- fonctions gouvernementales
   - I- fonctions administratives
   - I- fonctions législatives et juridiques
C) Les structures du gouvernement
D) Les différents types de régimes politiques
   - I- démocraties libérales
   - I- régimes autoritaires
E) Les processus politiques
   - I- partis
   - I- groupes de pression
   - I- opinion publique

Identifier les principes qui sous-tendent l'analyse économique. (2)

A) Objet et définition de l'économie
B) Systèmes économiques
C) La production et les facteurs de production
   - I- ressources naturelles
   - I- le travail
     a) main-d'oeuvre
     b) chômage et syndicalisme
   - I- le capital
D) Les centres de décision
   - I- l'entreprise
   - I- l'état
   - I- la politique fiscale et monétaire
E) Le résultat de l'activité économique
   - I- le produit national et le revenu national
   - I- la formation et la répartition des revenus
   - I- le commerce international
   - V- la croissance et le développement économiques

Analyser les demandes de transport en retenant les informations nécessaires à l'étude technique et financière. (4)

A) Identification de la marchandise
B) Identification du client
C) Identification de l'itinéraire
D) Appréciation des informations techniques et financières
E) Identification des implications juridiques et économiques
F) Évaluation des éléments juridiques

Effectuer l'étude du transport. (4)

A) Reconnaissance du site

B) Reconnaissance des parcours, des ports du site
C) Étude d'accessibilité et de gabarits (saison sèche, saison des pluies)
D) Choix du port et étude portuaire correspondante
   - I- moyens de manutention
   - I- stockage
   - I- système douanier au port
   - V- système de réserves
E) Étude des retards dans le transport
F) Étude des tarifs intérieurs à destination (étude des fluctuations)
G) Étude du système douanier (exonération)
H) Étude comparative des modes de transport
I) Détermination des préalables du client à destination
   - I- documentation
   - I- nécessité de stockage
   - I- calendrier
   - V- synchronisation avec le contracteur
J) Examen des points de transfert intermédiaires (étude des transports sous douane et des points d'éclatement intermédiaires)
K) Examen des possibilités de manutention
L) Examen des difficultés particulières (route d'accès finale, utilisation de matériels particuliers)

Concevoir un plan d'études préliminaire pour le transport international. (5)

A) Définition du projet
B) Étude à destination
C) Étude maritime
D) Étude au Canada

Déterminer le mode de transport à partir de la réglementation canadienne. (3)

A) Colisage
   - I- colis normaux
   - I- colis de grande dimension
   - I- colis lourds
B) Valeur
C) Dispersion des fournisseurs
D) Calendrier
E) Impératifs expéditifs
F) Expéditions en hiver
G) Termes de ventes suggérés et responsabilité du fournisseur
H) Responsabilité du maître d'oeuvre
I) Termes d'achat et responsabilité du client à destination

Identifier les principales sources de renseignements des statistiques officielles. (1)

A) Publications du gouvernement du Canada
   - I- annuaire du Canada
   - I- publications de certains ministères fédéraux
   - I- publications de Statistique Canada
B) Publications du gouvernement du Québec
   - I- annuaire du Québec
   - I- publication de certains ministères (Ministère de l'Industrie, et Tourisme)
   - I- publication du Bureau de la statistique du Québec
C) Publications d'organismes internationaux
   - I- OCDE (Organisation de coopération et de développement économique)
   - I- ONU (Organisation des Nations unies)

Collecter les données pertinentes à l'étude en cours. (3)

A) Recherche documentaire
   - I- publications internes
   - I- publications externes
     a) secteur privé
     b) statistiques officielles
B) Recherche directe
   - I- entrevues
   - I- sondages
   - I- enquêtes

Étudier de nouveaux projets concernant le transport de marchandises ou de personnes. (4)

A) Nature du projet
   - I- commande de la direction
   - I- spontanément
   - I- disponibilités
     a) personnel
     b) budget
     c) temps
B) Intérêt de l'étude
C) Déroulement de l'étude
   - I- identification du problème
   - I- sources d'information
   - I- collecte d'information
   - V- compilation des résultats
   - V- analyse des résultats
   - I- élaboration des recommandations
   - I- rapport définit

Présenter les données sous forme de rapports. (5)

A) Tableaux de compilation
   - I- détaillés
   - I- résumés
B) Notes d'accompagnement
   - I- explication des symboles
   - I- explication des calculs
   - I- précisions diverses
C) Graphiques
D) Textes de présentation des résultats et des tendances majeures
E) Conclusions
   - I- état des travaux
   - I- études à effectuer
   - I- ébauche de recommandations et de solutions
     a) coûts
     b) avantages et inconvénients

Identifier les principaux problèmes à résoudre dans les études qui portent sur le transport. (2)

A) Tarification
B) Étude de rentabilité
C) Étude de circuit
D) Étude de marché
E) Concurrence
F) Organisation interne
G) Coût et rentabilité des investissements

Identifier les critères concernant le choix du mode de transport. (2)

A) Nom du projet
B) Dénomination générale du type d'équipement
C) Emplacement exact
   - I- carte
   - I- port logique prévu
D) Kilométrage de route du port au site
E) Possibilité d'utilisation du chemin de fer
F) Dates d'expédition à prévoir d'expédition
G) Dates des saisons de pluies (si existantes) dans la région considérée
H) Colisage global
   - I- nombre de tonnes
   - I- nombre de pieds cubes ou mètres cubes
   - I- valeur au départ

- V- nombre de colis dépassant deux tonnes, cinq tonnes, dix tonnes,
- V- nombre de colis de grandes dimensions dépassant trente, quarante et cinquante pieds

I) Répartition géographique des fournisseurs canadiens
J) Répartition géographique des fournisseurs non canadiens
- I- valeur
- I- provenance
- I- conditions de vente
- V- valeur globale
- V- colisage

K) Calendrier d'expédition
- I- calendrier (programme)
- I- possibilité de regrouper les expéditions

L) Formule choisie de responsabilité
- I- ingénieur-conseil
- I- agent d'achat
- I- CCC (Corporation commerciale canadienne)

M) Formes de vente
- I- au départ
- I- franco à quai
- I- franco à bord (FAB)
- V- coût, assurance et fret (CAF)
- V- destination

N) Formes d'achat chez le fournisseur
- I- au départ
- I- franco à quai
- I- coût, assurance et fret (CAF)

O) Pourcentage d'expédition en hiver
P) Envois par avion à prévoir
Q) Déménagements du personnel à prévoir
- I- par camion
- I- par avion
- I- par bateau

R) Étude préliminaire nécessaire
- I- soit avec des éléments donnés au départ
- I- soit par rappel des marchandises (à faire suivant les impératifs du pays réceptionnaire en matière de transport)

S) Calcul du budget de transport

Identifier les services et références requis du transporteur pour le transport projeté. (2)

A) Référence de la société
B) Expérience en matière de projet englobant les connaissances des secteurs géographiques considérés
C) Mise à la disposition de chargés de projet au point d'origine
- - éventuellement au point de transfert
- - à destination

D) Description de possibilité de stockage (nature et durée) tout le long de la chaîne de transport
E) Fourniture d'un état descriptif de services rendus en amont et en aval du transport principal
F) Remise d'un type d'études préliminaires de transport
G) Limite de responsabilité
H) Mesures prises pour la protection des marchandises

Analyser les prescriptions et les informations commerciales techniques et financières contenues dans la demande. (4)

A) Analyse des informations suivantes
- I- modalités de règlement
- I- modes de transport
- I- délai d'acheminement
- V- emballage
- V- assurance
- I- contrat commercial (import/export)

B) Méthode d'analyse
- I- recherche de la documentation
- I- contact avec les personnes impliquées
- I- calculs
- V- comparaisons

C) Communication avec le client, si nécessaire, pour obtenir des renseignements additionnels
- I- nature des renseignements
- I- moyens de communication
  a) téléphone
  b) télex
  c) lettre
  d) rencontre

UNITE MODULAIRE : 04-01

TITRE : 04-01 DESCRIPTION DES SERVICES D'INSTITUTIONS FINANCIÈRES

OBJECTIF : Distinguer les divers services offerts par les institutions financières
A) Types d'institutions financières et services offerts
B) Mode de paiement et de financement

A) TYPES D'INSTITUTIONS FINANCIERES ET SERVICES OFFERTS

Distinguer les institutions financières quant à la nature de leurs opérations. (2)

A) Banques (à charte)
B) Banques d'épargne
C) Sociétés de fiducie
D) Sociétés de prêts hypothécaires
E) Caisses populaires
F) Sociétés de crédit à la consommation
G) Banques d'expansion industrielle
H) Compagnies d'assurance sur la vie
I) Caisses de retraite
   - I- caisses privées
   - I- Caisse de dépôt et de placement du Québec
   - I- Régime de retraite du Canada
J) Sociétés de fonds mutuels
K) Compagnies d'assurance contre l'incendie et d'assurance responsabilité

Identifier les principaux services offerts par une société de fiducie. (1)

A) Services financiers
   - prêts hypothécaires
   - prêts garantis par nantissement
   - prêts à court terme aux institutions et corps publics
   - émission d'obligations
     a) comme conseiller financier
     b) comme fiduciaire
B) Services immobiliers
   - conseiller en placement immobilier
   - achat et vente de propriétés : domiciliaire, industrielle, commerciale et de rapport
   - administration d'immeubles
   - évaluation d'immeubles
   - location d'immeubles
C) Services aux corporations
   - régimes de rentes
   - gestion d'une caisse de retraite
D) Services de placements
   - dépôts garantis
   - garde des valeurs
   - conseiller et gestionnaire de placements
   - administration des dossiers des participants
   - tenue de registres divers
     a) dossier des régimes de rentes
     b) fiduciaire de fondations
     c) préparation de la paie
   - secrétariat d'entreprise
     a) rédaction de procès-verbaux
     b) préparation des assemblées, (avis de convocation)
     c) tenue de registres d'actions et préparation de rapports
   - achat, vente et fusion d'entreprise
   - analyse financière
   - gestion intérimaire d'entreprises
     a) commerce en difficulté
     b) administration d'une entreprise par suite d'une succession
E) Services aux individus
   - règlement de successions
   - planification financière et successorale
   - régimes d'épargne-retraite
   - mandats spéciaux comme curateur, fiduciaire

Identifier les divers services offerts par une firme de courtage. (2)

A) Disponibilité des bulletins d'analyse économique et d'analyse des entreprises cotées en bourse
B) Service-conseil en placements
C) Vente et achat de titres à valeurs mobilières et obligations

---

Identifier les différents comptes bancaires selon leurs caractéristiques. (2)

A) Comptes divers
   - I- compte d'épargne
   - I- compte courant
   - I- compte de dépôt à terme
B) Caractéristiques
   - I- intérêt sur les dépôts
   - I- frais de service
   - I- facilité de virements

Caractériser les services fondamentaux offerts par une banque. (2)

A) Recevoir et garder en lieu sûr l'argent déposé
B) Transférer des paiements faits par chèques
C) Consentir des prêts aux personnes, aux entreprises, aux gouvernements
D) Autres services généraux
   - service bancaire par la poste
   - coffres de sûreté
   - chèques de voyage
   - guichet de nuit (caisse nocturne)
   - mandats et traites de banque
   - banque scolaire
   - perception des comptes à recevoir de services publics
   - renseignements sur les placements
   - services automatisés
   - achat de vente de devises
   - cartes de crédit
   - achat et vente d'obligations d'épargne du Canada
   - chèques visés
   - approvisionnement en numéraire
E) Services particuliers spécialisés
   - renseignements sur le commerce et le marché
   - lettres de crédit
   - service commercial étranger
   - perceptions et versements de nature commerciale
   - achat et vente de valeurs

- renseignements sur le crédit

Identifier les termes relatifs aux effets de commerce. (2)

A) Antidaté (comparer avec posdaté)
B) À escompte
C) Au-dessus du pair, en dessous du pair
D) À échéance
E) Au pair
F) Traite, chèque, mandat
G) Lettre de change
H) Chèque de banque
I) Chèque annulé
J) Échange
K) Compte de chèques (ou compte de chèques)
L) Carnet de chèques
M) Centre de compensation
N) Chèque mis en recouvrement
O) Liquidation, acquittement, compensation
P) Chèque impayé
Q) Endossement
R) Taux de change
S) Valeur nominale
T) Faux chèque, chèque falsifié
U) Lettre de crédit
V) Guichet de nuit
W) Livret, carnet
X) Billet à ordre
Y) Frais de service
Z) Chèque de voyage

Identifier les principaux termes relatifs aux prêts bancaires. (2)

A) Avance de fonds
B) Marge de crédit
C) Prêt remboursable sur demande
D) Escompte au comptant
E) Effet en nantissement
F) Perception
G) Crédit à la consommation
H) Demande de crédit
I) Cote de crédit
J) Emprunt quotidien
K) Escompte
L) Taux d'escompte
M) Date d'échéance
N) Reconnaissance de dette
O) Prêts échelonnés
P) Taux d'intérêt
Q) Prêt, emprunt
R) Hypothèque
S) Arrivé à échéance
T) Taux de base, taux préférentiel
U) Capital

Identifier les caractéristiques du service bancaire par la poste. (2)

A) Quant aux besoins des clients
   - I- dans des circonstances spéciales
   - I- à cause de l'éloignement de certains clients
   - I- pour éviter un déplacement
B) Quant à son fonctionnement
   - I- retrait limité en billets
   - I- frais d'envoi par poste recommandée
   - I- reçu de dépôt envoyé par la poste

Identifier les caractéristiques des coffres de sûreté d'une banque. (1)

A) Quant à la nature des objets déposés, des documents importants, des valeurs négociables
B) Quant à la sécurité des valeurs des coffres dans les chambres fortes munies d'un chronomètre qui en contrôle l'accès
C) Quant au fonctionnement pour ouvrir le coffre
   - I- le client reçoit deux clés
   - I- la banque possède la clé de sécurité
   - I- nécessité de la première et de la seconde pour ouvrir le coffre
D) Quant à l'accès des personnes (seul le locataire ou les personnes autorisées par le bail)
E) Quant aux conditions de location
   - I- frais payables annuellement
   - I- personne identifiée ou envoyée par le client
F) Quant au prix variable selon la dimension du coffre

Identifier les caractéristiques et le fonctionnement du guichet de nuit d'une banque. (1)

A) Caractéristiques
   - I- sac cadenassé avec clé
   - I- dépôt dans un coffre extérieur d'une banque
   - I- dépôt à toute heure
   - V- sécurité du dépôt
   - V- frais de services annuels
B) Fonctionnement
   - I- sac de dépôt ouvert en présence de deux témoins
   - I- exigence du client à l'effet que la banque n'ouvre pas son sac

---

Distinguer certains services internationaux offerts par les banques (devises étrangères, lettres de crédit, mandats en devises étrangères, transferts de fonds). (2)

A) Devises étrangères
   - I- encaissement de chèques
   - I- achat et vente de billets en numéraire étranger
B) Lettres de crédit commerciales pour le financement du commerce international (import-export)
   - I- importations : la banque garantit le paiement de la marchandise importée selon certaines procédures
   - I- exportations : lettre de crédit émise par la banque étrangère selon certaines procédures
C) Mandats et traites en devises étrangères
   - I- maximum de mandats en devises américaines
   - I- deux signatures pour les traites en surplus
   - I- taux de change selon les indices boursiers en vigueur

---

Identifier les caractéristiques d'un service des valeurs en garde (dans une banque). (2)

A) Quant aux valeurs concernées
   - I- actions
   - I- obligations
   - I- enveloppe scellée ou colis
B) Quant au fonctionnement de ce service
   - I- dépôt de valeurs
     a) enregistrement des valeurs par la banque
     b) remise d'une copie de cet enregistrement au client
     c) frais annuels proportionnels à la valeur confiée ou à la dimension du colis
     d) valeur confiée pour la garde de deux personnes (conjointes)
     e) information au client avec le préavis pour le retrait
   - I- quant au service du client
     a) sécurité (assurance contre l'incendie et assurance contre le vol
     b) à la demande du client, encaissement des coupons sur les obligations placées en garde
   - I- quant au retrait des valeurs
     a) préavis variable selon les banques (1 journée)
     b) présentation de reçu à la banque
     c) accusé de réception des valeurs reçues

Décrire les avantages de la traite de banque. (2)

A) Fonds garantis par la banque
B) Garantie de la banque
C) Duplicata en cas de perte, d'incendie, de vol

Identifier les caractéristiques d'un mandat personnel émis par une banque (en monnaie canadienne). (2)

A) Quant au maximum
B) Quant aux avantages pour le client
   - I- sécurité pour le bénéficiaire
   - I- duplicata possible en cas d'incendie, de vol, de perte
C) Quant à la procédure pour son émission
   - I- usage du chécographe (machine à protéger les chèques)
   - I- formule remplie par le client
   - I- reçu donné au client
   - V- copie gardée à la succursale

B) MODE DE PAIEMENT ET DE FINANCEMENT

Identifier les différents modes de paiement selon leurs caractéristiques. (1)

A) Chèque
B) Mandat (postal ou de banque)
C) Petite caisse
D) Traite
E) Chèque visé
F) Billet à ordre

Identifier les différents éléments du chèque. (1)

A) Nom de la banque
B) Date
   - - chèque antidaté
   - - chèque postdaté
C) Montant
   - - en chiffres
   - - en lettres
D) Signature
E) Encodage à l'encre magnétique

Identifier les caractéristiques du chèque prsonnalisé. (1)

A) Encodage à encre magnétique
B) Nom et adresse du client
C) Commandes renouvelables
D) Facilité des reports aux comptes à la compensation

Identifier les caractéristiques des chèques de voyage. (1)

A) Quant à la devise utilisée
   - I- dollar canadien
   - I- dollar américain
   - I- autres devises
B) Quant à son utilité
   - I- assurance contre la perte ou le vol
   - I- facilité d'encaissement à l'étranger
C) Quant à son fonctionnement
   - I- signature au moment de l'achat
   - I- seconde signature pour l'encaissement du chèque (aux fins d'identification)
   - I- frais de services, de change et d'assurance
D) Quant à la consigne en cas de perte ou de vol
   - I- présentation avec son reçu au bureau concerné
   - I- déclaration signée par le client
   - I- remise de cette valeur sous forme de chèque

Identifier les règles d'acceptation d'un chèque. (1)

A) Signature authentique de son auteur sur le chèque
B) Adéquation du montant en chiffres et en lettres
C) Inscription du nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de permis de conduire ou d'assurance sociale de l'auteur du chèque
D) Vérification de la date
E) Vérification du nom du bénéficiaire
F) En cas de doute, s'en remettre au responsable

Identifier les différentes manières d'endosser un chèque. (1)

A) Endossement en blanc ou général
B) Endossement au long ou spécial
C) Endossement restrictif

Identifier le mode d'arrêt de paiement et d'annulation d'un chèque. (1)

A) Définition : formule signée par le client qui donne instruction à la banque de ne pas payer ledit chèque au bénéficiaire
B) Annulation : spécification de l'annulation de l'arrêt signée par le client

---

Identifier la manière de rédiger un chèque. (1)

A) Préparation du talon ou de la souche
B) Remplir le chèque selon ses parties (N.B. Le chèque de renouvellement de la petite caisse se fait au nom de l'entreprise et non au nom de la petite caisse
C) Utilisation du chécographe (machine à protéger les chèques)
D) Signature

Identifier les formes du crédit à court termes ou à moyen terme. (2)

A) Crédit à court terme
   - I- crédit des fournisseurs
   - I- crédit bancaire
     a) prêt de facilité de caisse
     b) prêt à vue
     c) crédit intérimaire
     d) crédit saisonnier
     e) crédit documentaire
     f) acceptation bancaire
   - I- papier à court terme
   - V- crédit d'achat
     a) financement d'inventaire
     b) escompte de contrat de vente conditionnelle
   - V- affermage de créances
B) Crédit à moyen terme
   - I- prêt à terme
   - I- contrat de vente conditionnelle
   - I- prêt hypothécaire
   - V- nantissement commercial
   - V- crédit-bail

Identifier différentes formes de crédit à la consommation selon leurs caractéristiques propres. (2)

A) Compte courant
   - I- délai de paiement (30 jours)
   - I- carte de crédit
   - I- frais de service pour paiement différé
B) Crédit à tempéramment
   - I- acompte et versements périodiques
   - I- frais de service, frais financiers

- I- somme relativement élevée
- V- contrat de vente
- V- propriété de la chose vendue

C) Crédit rotatif
- I- nouveaux crédits possibles jusqu'à une certaine limite
- I- versement périodique
  a) minimal
  b) frais de service sur le solde impayé
- I- combinaison des avantages de A et B

Identifier les politiques générales reliées au financement d'entreprise. (1)

A) Marge de crédit
B) Financement à terme
C) Crédit

Identifier les marges de crédit et les sources de financement disponibles. (1)

A) Financement bancaire
B) Financement par les sociétés de crédit
C) Marge de crédit

TITRE : 04-02 CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE

OBJECTIF : Calculer le coût d'une hypothèque et en étudier les diverses possibilités de contrat de crédit
A) Caractéristiques des prêts hypothécaires
B) Coût et possibilités de contrat de crédit (de prêt)

REFERENCE : 04-01 Description des services institutions financières

A) CARACTÉRISTIQUES DES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Identifier les différents types de prêts hypothécaires. (1)

A) Hypothèques traditionnelles
B) Hypothèques et prêts particuliers
C) Prêts sous la loi nationale sur l'habitation
- I- prêts assurés
- I- prêts directs
- I- prêts d'amélioration ou de rénovation

Différencier la hiérarchie des taux nominaux sur les différentes catégories de prêts hypothécaires. (2)

A) Prêts directs de la Société centrale d'hypothèque et de logement au titre de la loi nationale sur l'habitation
B) Prêts au titre de loi nationale sur l'habitation des prêteurs agréés
C) Prêts traditionnels sur les maisons unifamiliales
D) Prêts traditionnels sur les locaux commerciaux et industriels préalablement loués
E) Prêts traditionnels sur les appartements, maisons de rapport, locaux commerciaux et industriels à locataires multiples
F) Prêts traditionnels de seconde hypothèque

Identifier les différentes sources d'hypothèques traditionnelles. (1)

A) Sociétés d'assurance
B) Sociétés de fiducie
C) Sociétés de prêts hypothécaires
D) Banques

Identifier les différentes sources d'hypothèques particulières. (1)

A) Investisseurs privés
B) Investisseurs collectifs
C) Sociétés publiques ou privées
D) Sociétés de crédit
E) Vendeurs

Identifier les principales sources d'offres de crédit. (1)

A) Institutions financières privées
B) Agences et corporations du gouvernement
C) Prêteurs privés et non institutionnels

Identifier les principales formules de demandes de prêt hypothécaire. (1)

A) Formules de compagnies d'assurance
B) Formules de compagnies de fiducie
C) Formules de compagnies de prêts
D) Formules d'institutions bancaires

Distinguer l'information nécessaire pour remplir la demande de prêt hypothécaire. (2)

A) Élément du prêt
B) But de l'hypothèque
- I- achat
- I- construction
- I- renouvellement du financement

C) Renseignements personnels
D) Propriété offerte en garantie
E) Déclaration

Distinguer les principales contraintes relatives aux prêts hypothécaires (2)

A) Ratio du montant du prêt à la valeur de la propriété
B) Conditions d'amortissement
C) Ratio du service de la dette/revenu
D) Conditions de maturité
E) Clauses de remboursement
F) Prévisibilité des flux monétaires

Distinguer toutes les variables d'un contrat de prêt hypothécaire. (2)

A) Variables afférentes au prix affectant le taux d'intérêt effectif
- I- période de composition
- I- coûts légaux et administratifs
- I- participation égale éventuelle

B) Variables non afférentes au prix
- I- valeur du prêt
- I- période d'amortissement
- I- date d'échéance

Interpréter les influences de la politique monétaire sur le flux de fonds disponibles pour les prêts hypothécaires. (2)

A) Expansion économique
B) Politique monétaire expansionniste
C) Politique de restriction monétaire

Distinguer le cadre législatif et réglementaire du marché hypothécaire. (2)

A) Loi nationale sur l'habitation
B) Marché des hypothèques ordinaires

Identifier les règles relatives à l'ordre de priorité des hypothèques. (1)

A) Date d'enregistrement au bureau d'enregistrement
B) Libération d'obligations hypothécaires
C) Autorisation de procédure

Identifier les particularités locales du marché hypothécaire relativement à la période d'amortissement. (1)

A) Centre d'habitation aménagé depuis la fin de la guerre
B) Maisons bâties pendant l'entre-deux-guerres dans les quartiers résidentiels
C) Maisons les plus anciennes situées au coeur des villes

Identifier les modalités communes de remboursement. (1)

A) Retraits bancaires mensuels
B) Chèques postdatés

Identifier le lien entre les conditions d'amortissement et le risque de propriété. (2)

A) Durée de la période d'amortissement et risque de propriété
B) Importance du remboursement mensuel et risque de propriété

Identifier les principales composantes des hypothèques. (2)

A) Taux d'intérêt
B) Terme
C) Amortissement
D) Ratio prêt/valeur
E) Ratio service brut de la dette/revenu du propriétaire occupant les locaux
F) Privilèges de remboursement
G) Couverture d'assurances
H) Montant des prêts
I) Bâtiments concernés
J) Aspects administratifs

Distinguer les caractéristiques des prêts hypothécaires. (2)

A) Quant à la sorte de prêt (selon la loi nationale sur l'habitation, selon le prêt traditionnelle)
B) Quant aux buts du prêt
   - I- achat et construction d'une propriété résidentielle
   - I- construction d'une propriété commerciale
   - I- renouvellement du financement d'hypothèques déjà existantes
C) Quant aux conditions du prêt
   - I- prêt à moyen ou à long terme
   - I- versements selon les capacités de l'emprunteur incluant la taxe foncière
   - I- taux normal du marché
D) Quant aux priorités dans le remboursement
   - I- hypothèque et autres créances
   - I- plusieurs hypothèques sur le même immeuble
E) Quant à sa distinction avec la dotation en paiement

Caractériser les différents prêts commerciaux et industriels consentis. (2)

A) Quant aux emprunteurs
   - I- commerçants
   - I- entreprises de services
   - I- industries (fabrication)
B) Quant à l'objet du financement
   - I- inventaires
   - I- entreprises de services
   - I- industries (fabrication)
C) Quant aux exigences pour consentir les prêts
   - I- valeur financière de l'entreprise
   - I- expérience de crédit sur l'entreprise et les administrations
   - I- rentabilité de l'entreprise
   - V- garanties offertes

Identifier les facteurs qui influent sur l'importance du crédit hypothécaire fourni par les prêteurs institutionnels non gouvernementaux. (2)

A) Contraintes juridiques sur les pratiques de portefeuille
B) Attitude envers la liquidité et la solvabilité
C) Taille et croissance de leurs actifs
D) Réponse aux changements dans les différentiels de rendement sur les différentes catégories d'actifs.

Identifier les règles relatives au classement des hypothèques et du solde des prix de vente. (1)

A) Le vendeur est débiteur hypothécaire
B) Le vendeur n'est pas débiteur hypothécaire

B) COÛT ET POSSIBILITÉS DE CONTRAT DE CRÉDIT (DE PRÊT)

Identifier les facteurs propres au marché des hypothèques. (2)

A) Procédure d'allocation des fonds à l'avance
B) Négociation directe

Identifier l'utilité du ratio du prêt à la valeur de la propriété. (1)

A) Utile pour déterminer le montant du prêt
B) Utile pour déterminer le paiement personnel initial
C) Utile pour mesurer le risque de propriété relatif à l'hypothèque

---

Identifier le rapport entre le ratio de la dette/revenu et la probabilité de défaut de remboursement. (2)

A) Connaissance du ratio satisfaisant
B) Connaissance du ratio dangereux
C) Connaissance du ratio maximal

Calculer les différentes taxes. (3)

A) Municipale
B) Scolaire
C) Capitation
D) Spéciale
E) Eau
F) Transport

Résoudre les calculs hypothécaires à l'aide de la table d'escompte et des tables d'hypothèques mensuelles ou d'un outil électronique. (3)

A) Calcul du solde impayé sur une hypothèque
B) Amortissement d'un emprunt
C) Intérêt dû
D) Calcul du montant initial
E) Escompte

Calculer le prix à payer sur un emprunt donné. (3)

A) Lecture du taux d'intérêt sur l'emprunt
B) Lecture du nombre d'années sur lesquelles l'emprunt a été amorti
C) Lecture de la date d'échéance de l'emprunt
D) Recherche du pourcentage de revenu
E) Recherche du facteur
F) Multiplication

Calculer la somme de capital impayé sur un emprunt. (3)

A) Relever le taux d'intérêt
B) Trouver la période d'amortissement originale
C) Trouver le nombre d'années de paiements effectués
D) Effectuer la lecture de la table ou utiliser un outil électronique
E) Faire la multiplication

Calculer l'intérêt dû sur un emprunt donné pour une période donnée. (3)

A) Lecture du taux d'intérêt
B) Lecture de la période pour laquelle l'intérêt est dû
C) Identification des facteurs
D) Multiplication du facteur par le montant
E) Addition

Calculer le coût mensuel pour l'amortissement d'un emprunt (capital et intérêt). (3)

A) Lecture du taux d'intérêt
B) Identification du facteur s'appliquant en fonction de la période d'amortissement
C) Multiplication du facteur par le montant

Étudier les demandes d'obtention d'un prêt hypothécaire. (3)

A) Recherche
B) Calculs
C) Comparaison
D) Recommandation

Interpréter l'état de compte des taxes, l'échéancier des remises mensuelles et leur répartition. (3)

A) État de comptes de taxe
   - I- solde reporté
   - I- crédits
   - I- débits
   - V- balance
B) Échéancier des remises mensuelles
   - I- distribution
   - I- solde dû

Préciser les moyens financiers de l'acheteur éventuel. (3)

A) Catégorie de prix
B) Comptant disponible
C) Remboursements mensuels

Évaluer les ressources financières d'un client. (4)

A) Enquête sur sa solvabilité
B) Autres indicateurs généraux
   - - site de la propriété
   - - appréciation des biens

Déterminer les différentes possibilités de financement hypothécaire. (2)

A) Reprise d'hypothèque
B) Reprise d'hypothèque avec négociation d'un prêt au montant du solde
C) Négociation d'un nouveau prêt

TITRE : 04-03 ENREGISTREMENT DE TRANSACTIONS DE VALEURS MOBILIÈRES

OBJECTIF : Distinguer les principales valeurs mobilières et enregistrer les transactions selon les procédures appropriées

REFERENCE : 04-01 Description des services d'institutions financières

---

Distinguer les principales valeurs mobilières. (2)

A) Actions
   - - ordinaires
   - - privilégiées
B) Obligations
C) Reconnaissance de dette
D) Effets de commerce (à terme)
E) Options

Distinguer les droits et les devoirs des détenteurs d'actions ordinaires. (2)

A) Droit de disposer des actions
B) Responsabilité limitée
C) Participation aux assemblées des actionnaires
D) Élection des administrateurs
E) Examen des livres de la compagnie
F) Réception du rapport annuel
G) Participation à l'accroissement du bénéfice
H) Propriété d'un titre non rachetable
I) Participation aux surplus en cas de liquidation

Différencier les registres des titres tenus par une compagnie quant à leur contenu particulier. (2)

A) Registre des administrateurs
   - élus
   - retirés
B) Registre des transferts d'actions
   - numéro de transfert
   - date
   - sorte d'actions
   - numéro du certificat
   - nombre d'actions
   - nom des parties
     a) le cédant
     b) le cessionnaire
   - certificats émis
     a) numéro
     b) nombre d'actions
   - signature du cédant ou de son mandataire
C) Registre des hypothèques
D) Grand livre des actionnaires
   - nom et adresse de l'actionnaire
   - détails relatifs aux actions détenues
     a) nombre d'actions
     b) numéro de la transaction
     c) solde du nombre d'actions (achetées, vendues, solde)

Identifier les personnes ou organismes concernés directement par le commerce des valeurs mobilières à partir de leurs activités principales. (1)

A) Bourse
B) Agent de change
C) Courtier en valeurs mobilières
D) Négociateur sur le parquet de la bourse
E) Commission des valeurs mobilières
F) Spéculateur
G) Placeurs de fonds
H) Arbitragiste
I) Conservateur des hypothèques ('registraire')
J) Agent de transfert
K) Association des courtiers en valeurs mobilières

Distinguer les termes relatifs aux maisons de courtage. (2)

A) Dividendes accumulés
B) Intérêts courus
C) Agissement pour son propre compte
D) Gérance d'un portefeuille
E) Montant investi, mise de fonds
F) Souscription d'actions
G) Arrérages
H) En dessous du pair, en dessous du prix d'émission
I) À perte
J) Au pair
K) Mandat
L) Marché en baisse
M) Valeur de premier ordre
N) Marché des obligations
O) Tendance à la baisse
P) Option d'achat
Q) Prêt remboursable sur demande
R) Certificat d'obligation ou d'action
S) Commission, courtage
T) Actions ordinaires
U) Conversion
V) Marché des valeurs
W) Action
X) Compte à découvert
Y) Fractionnement
Z) Actions, valeurs
AA) Bourse
BB) Position à double option
CC) Droits de souscription
DD) Téléimprimante
EE) Tendance, orientation
FF) Compte à court de marge
GG) Nul, sans valeur
HH) Certificat
I) Rendement
J) Titres de spéculation
KK) Coupon
LL) Ordre valable du jour

Distinguer les différentes espèces d'ordres que l'on peut placer chez un courtier pour l'achat et la vente de valeurs. (2)

A) Quant aux cours
   - I- ordre aux marché
   - I- ordre à cours limité
   - I- ordre à cours limité marqué
B) Quant au moment où doit être réalisée la transaction
   - I- ordre à l'ouverture
   - I- ordre valable du jour
   - I- ordre ouvert
C) Quant à l'annulation : ordre d'annulation
D) Quant à la provenance du capital
   - I- achat sur marge
   - I- transaction pour règlements au comptant
   - I- transaction avec paiement sur livraison

Distinguer les termes relatifs aux formules d'ordre, d'acte ou de vente de valeurs mobilières. (2)

A) Intérêts courus
B) Porteur
C) Agent de change
D) Annuler l'ordre précédent
E) Redressement de commission
F) Sans dividende, ex-dividende
G) Taux de change
H) Nominatif
I) Sous les réserves d'usage
J) Sans intérêt couru
K) Perforatrice
L) Cours du marché
M) Ordre d'acheter
N) Ordre de vendre
O) Mandat
P) Valeur mobilière, titre
Q) Date du règlement
R) Vente à découvert
S) Fractionnement d'action
T) Syndicat des courtiers
U) Transaction, négociation

Identifier la nature des différentes opérations relatives au capital-actions. (2)

A) Souscription
B) Émission d'actions
C) Transfert d'actions
D) Conversion d'actions
E) Rachat d'actions privilégiées
F) Dividendes
   - - déclarés
   - - payer

Différencier les codes utilisés dans les indices boursiers. (2)

A) Codes des compagnies (d'après la liste)
B) Renseignements sur les qualités
   - - un point
   - - 100 actions
C) Renseignements sur le prix de la transaction
   - I- sans acheteur
   - I- sans vendeur
   - I- annulé
   - V- déjà vendu

Interpréter les composantes des cours des titres transigés à la bourse. (2)

A) Valeurs (nom de la compagnie dont les actions sont transigées)
B) Vente (nombre d'actions transigées pendant une séance)
C) Haut (cours le plus élevé de la journée)
D) Bas (le cours le plus bas de la journée)
E) Fermeture (cours au moment de la fermeture quotidienne)
F) Changement net (changement du cours de l'action par rapport à la fermeture de la veille)

Distinguer les étapes à suivre dans l'échange de titres à la bourse. (2)

A) Décision du client d'acheter ou de vendre des valeurs
B) Ordre donné au courtier d'effectuer la transaction
C) Communication de l'ordre à l'agent de change sur le parquet de la bourse (par l'intermédiaire du commis téléphoniste)
D) Exécution de l'ordre reçu par l'agent de change
E) Communication des résultats au courtier
F) Enregistrement des données à l'informatique
G) Action du courtier vis-à-vis de son client
   - I- confirmation écrite au client
   - I- livraison ou réception des titres
   - I- inscription de la transaction au dossier du client

Différencier les sortes d'obligations quant à leurs caractéristiques essentielles. (2)

A) Obligations émises par des gouvernements
   - I- obligations d'épargne du Canada, du Québec
   - I- obligations provinciales
   - I- obligations municipales et scolaires (reconnaissance de dettes) et d'hôpitaux
B) Obligations et reconnaissances de dettes de sociétés par actions
   - I- obligations hypothécaires
     a) première hypothèque
     b) deuxième hypothèque
   - I- obligations convertibles
   - I- obligations amortissables
   - V- reconnaissance de dettes sériées
   - V- reconnaissance de dettes de sociétés
   - I- reconnaissance de dettes de deuxième catégorie

Différencier les sortes d'obligations quant à leur mode d'enregistrement. (2)

A) Enregistrées entièrement au capital et à l'intérêt
B) Enregistrées au capital seulement
C) Au porteur

Interpréter un tableau de cotation des obligations. (2)

A) L'intérêt
B) La date d'échéance
C) Le cours à l'achat
D) Le cours à la vente
E) Le rendement

Distinguer les effets de la variation de certains facteurs sur le rendement d'une obligation. (2)

A) La valeur au marché de l'obligation
   - I- au pair
   - I- à prime
   - I- à escompte
B) Le taux d'intérêt nominal
C) Le temps avant l'échéance

Différencier les divers renseignements susceptibles d'être demandés dans l'achat et la vente d'obligations. (2)

A) Interprétation de la formule métrique pour les obligations d'épargne
B) Renseignements particuliers
   - - date d'échéance
   - - intérêt couru

Distinguer les avantages et les inconvénients des fonds mutuels. (2)

A) Avantage : meilleure répartition des risques
B) Inconvénient : frais d'administration élevés en cas de retrait à court terme du placement

---

Interpréter un tableau de répartition des valeurs en portefeuille d'une société de fonds mutuels. (2)

A) Quant aux différentes industries représentées
B) Quant à la proportion de chacune des industries
C) Quant aux sortes de titres
   - I- actions ordinaires
   - I- obligations convertibles
   - I- actions privilégiées
   - V- obligations

Caractériser le fonctionnement des fonds gérés par les diverses institutions de placement. (2)

A) Société de placement en fiducie
   - I- formation de capital-actions
   - I- investissement du capital
   - I- réinvestissement des bénéfices
B) Compagnie de fonds mutuels
   - I- calcul des valeurs journalières
   - I- rachat des actions vendues au cours de l'acheteur
   - I- règlement de frais d'acquisition par l'acheteur
   - V- achat comptant ou programme contractuel
C) Société de fiducie
   - I- capital variable
   - I- calcul des valeurs
   - I- taux de commission sur l'acquisition
D) Compagnie d'assurances sur la vie
   - I- actions ordinaires
     a) revenu fixe
     b) hypothécaire
   - I- propriété de l'actif par la compagnie
   - I- versement d'un montant au souscripteur
   - V- évaluation journalière des fonds
   - V- réinvestissement des gains d'intérêt
   - I- déduction des honoraires à même les fonds

Identifier les diverses institutions qui offrent au public des fonds de placement à valeurs variables. (1)

A) Société de placement en fiducie
B) Compagnie de fonds mutuels
C) Société de fiducie
D) Compagnie d'assurances sur la vie

Distinguer les contrats dont les garanties sont axées sur les valeurs variables. (2)

A) À fonds distincts
B) À actifs distincts
C) À pourcentage illimité en actions ordinaires
D) À placement répondant aux normes de qualité
E) Aux clauses de protection en cas de décès
F) Fonds mutuels sans clause d'assurance

Identifier les renseignements nécessaires au courtier pour ouvrir un compte à un client. (1)

A) Les nom, adresse, numéro de téléphone et profession
B) Le nom et l'adresse de sa banque
C) Signature d'une convention entre le courtier et le client
D) Références de crédit
E) Nom sous lequel on doit faire immatriculer les titres
F) Numéro d'assurance sociale

Interpréter un état de situation comptable d'un client de maison de courtage. (3)

A) Renseignements généraux
   - maison
   - date
   - garantie
   - fonds
   - numéro du compte
   - sorte de compte
B) Renseignements financiers
   - code du titre
   - valeurs en garde/livres
   - situation à couvert
   - en suspens
   - compte à découvert
   - courant
   - valeur au marché
   - valeur de marge
   - découvert de marché de marge
   - solde en date de règlement
   - solde en date de transaction

Vérifier des données relatives aux valeurs dans les registres cumulatifs des titres ou des clients. (3)

A) Quant aux personnes qui détiennent les valeurs
B) Quant aux valeurs en jeu
   - I- actions
   - I- obligations
C) Quant à la sorte de compte
   - I- à découvert
   - I- couvert
   - I- marge
D) Quant aux détails de certains titres
   - I- intérêt
   - I- échéance
   - I- dividendes
   - V- droits et privilèges
   - V- classes de titres
   - I- numéro de série

Calculer l'intérêt couru sur une obligation. (3)

A) Calcul du nombre de jours courus depuis le début de la période du coupon
B) Calcul de l'intérêt
   - - en fonction du nombre de jours courus
   - - en fonction du taux de l'intérêt du coupon

Calculer, à l'aide d'une table ou d'un outil électronique, l'intérêt composé d'un capital. (3)

A) Interprétation des données de base
   - I- principal
   - I- taux nominal
   - I- période de capitalisation
B) Application du taux réel au taux principal, selon la table

---

Identifier les facteurs qui incitent les gens à investir dans des placements non garantis et axés sur des valeurs mobilières. (2)

A) Augmentation de l'indice des prix à la consommation
B) Augmentation des rémunérations
C) Amélioration du niveau de vie
D) Accroissement du contrôle exercé par l'état
   - - rentes du Québec
   - - fonds de pension du Canada
E) Détérioration de la situation des retraités ayant un revenu fixe

---

Interpréter les parties de la brochure explicative en vue des placements éventuels d'un client. (2)

A) Nom et constitution en corporation
B) Administration et direction
C) Vérification du fonds
D) Objectifs du fonds
E) Restriction
F) Calcul des valeurs et des avantages
G) États financiers
H) Évolution de la valeur de l'unité
I) Frais

Distinguer les critères qui servent à choisir une compagnie en vue d'un placement. (2)

A) Facteurs internes
   - I- actif
   - I- bénéfices réalisés
   - I- possibilités d'expansion future
   - V- compétence de la direction
   - V- mise sur le marché de produits nouveaux
   - I- ouverture de nouveaux débouchés
   - I- esprit compétitif sur le marché
B) Facteurs externes
   - I- perspectives économiques du pays
   - I- fluctuations des taux d'intérêt
   - I- restrictions des importations
   - V- nouvelles lois
   - V- chômage
   - I- inflation
   - I- coût de production

Remplir les formules d'ordre d'achat ou de vente d'actions. (3)

A) Interprétation des données à inscrire
B) Choix des cases et des codes appropriés
C) Lisibilité des caractères

UNITE MODULAIRE : 04-04

TITRE : 04-04 OPÉRATIONS EN FIDÉICOMMIS

OBJECTIF : Tenir à jour l'enregistrement des opérations en fidéicommis

REFERENCE : 04-01 Description des services d'institutions financières

---

Distinguer les caractéristiques de la comptabilisation en fidéicommis. (2)

A) Comptabilisation d'argent ou de transactions financières
B) Distinction des obligations des parties impliquées

Identifier les différents points à surveiller au dossier financier d'un client au sujet des valeurs déposées en fidéicommis. (2)

A) Dividendes pour des titres détenus par le client
B) Intérêts gagnés par le client
C) Commissions pour la gestion du portefeuille
D) Échéance des obligations
E) Retard de paiement
F) Coupons ou dividendes pour des titres détenus par le client mais qui sont entre les mains d'autres courtiers

---

Identifier les différents actifs qui peuvent être remis au notaire en fidéicommis. (1)

A) Sommes d'argent
B) Effets négociables
   - I- chèques
   - I- billets
   - I- obligations
C) Autres valeurs (bijoux, peintures)

Distinguer les divers éléments à considérer afin de préparer un reçu pour objets détenus en fidéicommis par le notaire. (2)

A) Quant aux données inscrites sur le reçu
   - I- date du dépôt
   - I- nom et adresse
   - I- description de l'objet déposé
   - V- destination de l'objet
   - V- nom du notaire
B) Quant au nombre de copies (duplicata)
C) Quant à l'intégration du registre

Distinguer les éléments nécessaires à la comptabilité en fidéicommis (d'un notaire). (2)

A) Compte de banque en fidéicommis
B) Livret de reçus pour les recettes perçues en fidéicommis
C) Livret de chèques pour les comptes en fidéicommis
D) Livre de caisse
E) Grand livre auxiliaire
F) Conciliation mensuelle du compte en fidéicommis

Distinguer les opérations en fidéicommis d'un notaire. (2)

A) Dépôt d'ouverture au compte de caisse en fidéicommis
B) Avances pour une fin spécifique
C) Opérations en fidéicommis (placements)
D) Prélèvement d'honoraires pour opérations en fidéicommis
E) Frais d'administration pour compte de banque en fidéicommis
F) Déboursés pour opération en fidéicommis

Reporter aux grands livres les données relatives aux opérations en fidéicommis. (3)

A) Grand livre général : caisse (fidéicommis)
B) Grand livre auxiliaire : comptes à recevoir (fidéicommis)

Remplir le rapport trimestriel des opérations en fidéicommis. (3)

A) Solde au début de la période
B) Recettes
   - I- encaissements de dépôts fiduciaires
     a) date
     b) nom du déposant
     c) numéro de reçu émis
     d) montant
   - I- autres encaissements
C) Total des recettes
D) Total des dépôts
E) Déboursés
   - I- remises effectuées conformément aux conditions de la fiducie
     a) date
     b) nom du bénéficiaire
     c) montant
   - I- sommes prélevées par le courtier telles qu'autorisées expressément aux termes de son mandat
   - I- autres déboursés
F) Total des déboursés
G) Solde à la fin de la période
H) Solde en dépôt à la banque
I) Argent et chèques en caisse ou dépôts en transit
J) Total de H et I
K) Total des chèques en circulation
L) Solde aux livres

TITRE : 04-05 TENUE DE CAISSE ET DÉPÔTS BANCAIRES

OBJECTIF : Faire la caisse et préparer les dépôts bancaires

REFERENCE :
04-01 Description des services d'institutions financières
06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Décrire le principe de fonctionnement de la petite caisse. (2)

A) Mode de paiement des dépenses par chèques
B) Mode particulier pour les menues dépenses (selon l'entreprise)
   - - quant au montant maximum autorisé pour chaque dépense
   - - quant à la nature de la dépense
C) Balance des factures et des liquidités

Identifier les éléments à inscrire sur les pièces justificatives de la petite caisse.(1)

A) Date
B) Bénéficiaire
C) Objet de la dépense
D) Nature des comptes
E) Signature
   - - du bénéficiaire
   - - du responsable de la petite caisse

Identifier les quantités de numéraires contenues dans les rouleaux de monnaie et les liasses de monnaie de papier. (2)

A) Rouleaux de pièces de monnaie
   - - par rouleau
   - - par brique
B) Liasses de monnaie de papier

Préparer le fonds de caisse afin d'avoir l'argent nécessaire pour la réouverture de la caisse selon la politique de l'entreprise. (3)

A) Détermination du montant de départ
B) Échantillonnage de l'argent

Enregistrer sur une caisse ou sur un terminal les opérations courantes d'une entreprise commerciale ou de service. (3)

A) Façon de payer
   - I- comptant
   - I- à crédit
   - I- acompte
B) Nature de l'opération à inscrire
   - I- vente
   - I- remboursement
C) Produits et services vendus
   - I- catégorie ou code
   - I- sujets à une taxe
D) Méthodes d'utilisation des différents types de caisses enregistreuses
   - I- électrique
   - I- mécanique
   - I- électronique
E) Encaissement de l'argent

Recevoir de l'argent et rendre la monnaie. (3)

A) Repérage du feuillet pour l'encaissement
B) Dépôt du billet près du tiroir-caisse
C) Calcul de la monnaie à rendre
D) Remise de la monnaie au client (compte de la monnaie rendue)
E) Dépôt du billet dans le tiroir-caisse
F) Rédaction d'un reçu

Balancer la caisse afin de contrôler si l'argent en caisse correspond aux transactions effectuées pendant une période donnée. (3)

A) Encaisse précédente
B) Lecture de la caisse
C) Addition et soustraction des opérations de la période
D) Compilation des pièces justificatives (chèques, retraits, coupons, comptes perçus, cartes de crédit)
E) Compilation de l'argent en main
   - I- billets
   - I- pièces
F) Comparaison du nouveau solde et de l'argent en caisse
G) Repérage des erreurs
   - I- surplus de caisse
   - I- déficit de caisse
H) Enregistrement des données sur des rapports spécifiques

Identifier les principales causes des différences entre l'encaisse et le solde de la caisse à la fin de la journée. (2)

A) Erreur d'excédent de caisse
   - I- omission d'enregistrer un crédit ou un dépôt
   - I- écriture au débit répétée par erreur
B) Erreur causant un déficit de caisse
   - I- omission d'enregistrer un débit ou d'additionner un chèque
   - I- écriture au crédit répétée par erreur
C) Autres erreurs
   - I- inversion de chiffres (différence divisible par 9)
   - I- erreur de calculs
   - I- pièce ou papier oubliés, perdus ou non remplis
   - V- erreur de report de montant
   - V- erreur sur la monnaie rendue

Trier, compter et envelopper la monnaie de papier et la petite monnaie. (3)

A) Préparation des rouleaux de pièces de monnaie
B) Disposition des billets en liasses
C) Calcul de la valeur totale
   - - en pièces (en circulation, mutilées)
   - - en billets (en circulation, mutilés)

Enregistrer au journal de caisse les écritures nécessaires à l'établissement et au renouvellement du fonds de la petite caisse. (3)

A) Identification des écritures nécessaires à l'établissement et au renouvellement du fonds
B) Répartition des dépenses par poste
C) Calcul des dépenses au crédit de caisse

Reporter au registre de la petite caisse les données des pièces justificatives. (3)

A) Inscription des éléments dépensés
B) Ventilation des montants

Identifier les caractéristiques d'un compte courant à une banque. (1)

A) Compte offert aux particuliers ou aux entreprises
B) Compte sans intérêt
C) État de compte et chèques envoyés aux clients mensuellement ou selon leurs besoins
D) Frais d'administration calculés mensuellement
E) Compte sans livret de banque

Interpréter les données du relevé du compte de banque. (2)

A) Signification des explications les plus courantes
   - I- frais de services
   - I- intérêt
   - I- erreur corrigée
   - V- chèque retourné
   - V- total de plusieurs chèques
   - I- avis de débit
B) Solde au débit
C) Inscription de débits
   - I- chèques tirés par le client sur son compte
   - I- retrait à la caisse
   - I- avis de débit
   - V- frais de services
   - V- intérêts sur emprunts
   - I- chèques retournés
D) Inscription des crédits
   - I- dépôts
   - I- intérêts gagnés
   - I- avis de crédit
E) Nouveau solde
F) Report de solde précédent au haut d'une nouvelle page
G) Interprétation de codes propres à une entreprise

Repérer les chèques et les dépôts en circulation en comparant le relevé de banque et les différentes pièces bancaires. (3)

A) Vérification des chèques annulés
B) Vérification des dépôts
C) Repérage des numéros et des montants des chèques et des dépôts en circulation

Dresser un état de concordance du compte de banque avec le livre de caisse. (3)

A) Détermination d'une date, d'un solde
B) Addition ou soustraction des données (selon la méthode)
   - I- chèques en circulation
   - I- dépôts en circulation
   - I- frais d'administration
   - V- intérêts

Respecter la marche à suivre dans l'encaissement d'un chèque. (3)

A) Identification du client
B) Date
   - I- refus des chèques antidatés
   - I- refus des chèques postadés
   - I- ajout de trois jours de grâce dans le cas des chèques payables ou négociables le...
C) Concordance du montant en chiffres et en lettres
D) Signature du chèque
E) Corrections du chèque accompagnées des initiales du signataire
F) Endossements
   - I- un seul bénéficiaire
   - I- plusieurs bénéficiaires
G) Suffisance de fonds sauf
   - I- arrêt de paiement
   - I- retenue de fonds
H) Précautions pour prévenir la fraude

Préparer la formule de dépôt à la banque pour les ventes effectuées par une entreprise qui accepte la carte de crédit. (3)

A) Compilation des formules de ventes à crédit
B) Déduction de la taxe provinciale
C) Calcul des frais de perception
D) Montant net à déposer au compte

Remplir un bordereau de dépôt bancaire. (3)

A) Numéro du folio, date
B) Nom et signature du déposant
C) Montant déposé (dépôt intégral)
   - I- en billets
   - I- en espèces
   - I- en chèques
   - V- retraits
   - V- dépôt net

TITRE : 04-06 OPÉRATIONS BANCAIRES

OBJECTIF : Effectuer les opérations au guichet ou au comptoir ; compiler les opérations et tenir à jour les différents comptes de l'institution

REFERENCE :
04-02 Crédit hypothécaire
04-03 Enregistrement de transactions de valeurs mobilières
04-04 Opérations en fidéicommis
04-05 Tenue de caisse et dépôts bancaires

Différencier les demandes des clients. (2)

A) Ouverture ou fermeture d'un compte en banque
B) Traite
C) Achat de devises
D) Chèques de voyage
E) Mandat
F) Transfert de fonds à l'étranger
G) Demande d'une carte de crédit
H) Demande de prêt
I) Achat ou vente d'obligations
J) Location d'un coffret de sûreté
K) Paiement de comptes aux services publics
L) Dépôt ou retrait de sommes d'argent
M) Dépôt et encaissement de coupons
N) Demande de chèques
O) Annulation d'un chèque émis
P) Renseignements généraux
Q) Demande de lettres de crédit
R) Achat ou vente d'actions
S) Demande de conseil en placement immobilier
T) Transactions qui portent sur l'achat ou la vente d'une maison, d'un immeuble
U) Divers services
   - I- règlement successoral
   - I- planification financière
   - I- régime de retraite
V) Achat d'assurances
W) Autres services particuliers
   - I- guichet de nuit
   - I- valeur en garde
   - I- services internationaux
   - V- services postaux

Identifier les caractéristiques des renseignements financiers échangés par les banques relativement à la solvabilité de leurs clients. (2)

A) Quant à l'avantage d'échanger ces renseignements : sécurité des transactions
   - I- pour le client qui demande des renseignements sur un tiers
   - I- pour la banque, afin de protéger les prêts et les dépôts de ses clients
B) Quant au mode de fonctionnement de cet échange
   - I- service interbancaire
   - I- non responsabilité des renseignements fournis
   - I- renseignements fournis par le comptable ou le directeur

---

Identifier les documents nécessaires au déblocage d'un compte dans une succession. (1)

A) Certificat de décès
B) Copie du testament
C) Copie du contrat de mariage
D) Permis de disposer (gouvernement provincial)
E) Acte de naissance (pour l'assurance sur la vie)

Identifier les formalités d'ouverture d'un compte de banque. (1)

A) Compte d'épargne avec livret de banque
   - I- détermination du numéro de compte
   - I- identification du client et signature de la documentation nécessaire
   - I- écriture originaire du nouveau compte du client
   - V- vérification de certaines données
   - V- enregistrement des données nécessaires au terminal
B) Compte courant avec état de compte mensuel
   - I- détermination du numéro de compte
   - I- identification du client et signature de la documentation nécessaire
   - I- écriture originaire du nouveau compte du client
   - V- vérification de certaines données
   - V- enregistrement des données nécessaires au terminal
   - I- chèque

Aider un nouveau client d'une banque ou d'une caisse à remplir une fiche d'ouverture d'un compte. (3)

A) Découverte des difficultés du client
B) Explication
C) Vérification sommaire de la formule remplie
D) Correction ou ajout de certains renseignements

Remplir la carte d'ouverture d'un compte de banque ou de caisse. (3)

A) Numéro de la carte
B) Date de naissance
C) Numéro de compte
D) Nom et adresse du client
E) Numéros de téléphone (résidence, au travail)
F) Nom et adresse de l'employeur

Conseiller le client sur le compte qui lui convient à partir de l'étude de ses besoins et des différents comptes d'épargne d'une banque. (3)

A) Identification des besoins du client
   - I- quant à la somme à placer
   - I- quant à l'éventualité d'un retrait
   - I- quant à la possibilité d'émettre des chèques
   - V- quant à la période de dépôt de l'épargne
   - V- quant à l'assurance sur la vie
   - I- quant au déposiaire
     a) particulier
     b) conjoint
     c) groupes ou associations sans but lucratif
     d) entreprises industrielles ou commerciales
   - I- quant à la nature des fonds épargnés
     a) fonds canadiens

b) fonds américains
B) Identification des services d'épargne
– I- épargne
a) épargne avec assurance sur la vie
b) épargne non personnelle
c) épargne personnelle
d) épargne spéciale
e) épargne à terme
– I- certificats de dépôts
a) en fonds américains
b) en fonds canadiens
1- personnels
2- non personnels
C) Suggestion du compte approprié selon les besoins du client et les caractéristiques des comptes offerts par la banque

---

Identifier les mesures de prévention à prendre pour protéger la caisse (dans une banque). (1)

A) Exiger la présence de quelqu'un lors de la vérification de la caisse
B) Dépôt de la caisse au coffre-fort une fois la journée terminée
C) Usage de la serrure, à l'abri de tout regard indiscret
D) Fermeture à clé du tiroir-caisse si l'on doit s'absenter ou même s'en éloigner quelque peu
E) Garde de l'argent, des coupons hors de la caisse
F) Mise sous clé des tampons de caisse
G) Pas de garde de valeurs en suspens dans la caisse

Identifier les cas à soumettre au comptable pour prévenir la fraude (dans une banque). (2)

A) Cas relatifs aux chèques
– I- chèque visé ou non, présenté par un inconnu
– I- chèques qui excèdent les limites autorisées par la banque
B) Doute sur l'authenticité d'un billet de banque
– I- comparaison avec un autre billet
– I- vérification des planchettes (petits points verts)
– I- vérification de la liste des faux billets
C) Doute sur l'authenticité des valeurs ; consultation de la liste des valeurs falsifiées

---

Établir les modalités de viser un chèque. (2)

A) Identification du porteur
B) Vérification de la date
C) Vérification du montant en chiffres et en lettres
D) Concordance du montant en chiffres et en lettres
E) Vérification du compte
– - suffisance de fonds
– - pas d'arrêt de paiement
F) Communication avec le signataire aux fins d'une vérification
G) Remplir la formule appropriée et utiliser le chécographe
H) Estampille (ou cachet) du chèque (initiales)
I) Retrait immédiat du compte du client

Distinguer les étapes de l'émission d'une traite par une banque. (2)

A) Traite remplie par la succursale
B) Signatures autorisées selon le montant
C) Montant inscrit au chécographe
D) Reçu donné au client
E) Copie gardée à la succursale

Établir les modalités de dépôt ou d'encaissement de coupons. (2)

A) Identification du client
B) Vérification du coupon
– I- date d'échéance
– I- numéro
C) Certificat de propriété rempli
D) Annulation des coupons
E) Compensation des coupons au siège social
F) Formule appropriée remplie

Interpréter les tableaux de cotation des différentes devises étrangères. (3)

A) Selon la nature du numéraire
– - chèques, mandats, traites
– - monnaie de papier
B) Selon les taux en vigueur
– - à l'achat
– - à la vente
C) Selon les limites autorisées

Calculer la valeur d'échange des devises étrangères. (3)

A) Interprétation du tableau de cotation
B) Calcul de la valeur
– - taux
– - frais

Enregistrer sur la formule appropriée les échanges de papier-monnaie et numéraire des autres pays. (3)

A) Remplir l'en-tête
B) Détails des transactions
– - achats
– - ventes
C) Compilations
– - achats
a) solde précédent
b) total des ventes
c) solde
– - ventes
a) change payé
b) change perçu

Établir la façon de percevoir les comptes des services publics dans une banque. (2)

A) Quant aux comptes acquittables à la banque (ententes des banques avec certaines compagnies ou institutions)
B) Quant aux règles de perception
– I- vérification des dates limites de paiement
– I- timbrage payé
– I- perception des frais
– V- paiement au complet

Distinguer les éléments pour remplir une formule d'arrêt de paiement. (2)

A) Raison
B) Heure
C) Date du chèque
D) Signature
E) Bénéficiaire
F) Montant
G) Numéro du compte
H) Initiales de l'arrêt de paiement de tous les employés

Appliquer les règles particulières aux différentes opérations au guichet ou au comptoir d'une caisse ou d'une banque. (3)

A) Pour prévenir la fraude et protéger la caisse
B) Pour viser un chèque
C) Pour encaisser un chèque
D) Pour préparer un mandat ou une traite
E) Pour encaisser des coupons

F) Pour acheter ou vendre du numéraire étranger
G) Pour percevoir des comptes de services publics
H) Pour remplir des formules d'arrêt de paiement
I) Pour vendre des chèques de voyage

Vérifier le bordereau de dépôt présenté au guichet d'une institution bancaire. (3)

A) Vérification du numéro de compte et du nom du client
B) Vérification des coupures
C) Multiplication
D) Vérification des chèques
E) Faire la somme des dépôts
F) Signature du déposant
   - - dépôt
   - - argent reçu
G) Retenue de fonds
H) Corrections accompagnées des initiales du client

Enregistrer les données relatives aux comptes des clients. (3)

A) Mise à zéro
B) Solde d'entrée
C) Inscription des données dans la colonne appropriée avec code explicatif
   - - débits au compte du client
   - - crédits au compte du client
D) Correction d'erreurs éventuelles
E) Preuve de l'exactitude du report
F) Totalisation des principales colonnes des écritures

Calculer l'intérêt sur un compte d'épargne. (3)

A) Détermination du taux d'intérêt
   - - solde minimal semestriel
   - - solde minimal mensuel
B) Détermination du nombre de mois auquel s'applique l'intérêt
C) Lecture et interprétation de la table ou utilisation d'un outil électronique
D) Calcul des intérêts à l'aide de la table ou utilisation d'un outil électronique

---

Identifier les principales expressions d'un effet de commerce. (1)

A) Quant à la sorte d'effets de commerce
   - I- billet à demande ou à terme
   - I- traite
     a) à terme
     b) à vue
     c) de banque
     d) à vue
     e) une date différée
B) Quant aux parties en cause
   - I- souscripteur
   - I- bénéficiaire
   - I- tireur
   - V- tiré
C) Quant à la valeur de l'effet
   - I- valeur nominale
   - I- valeur à l'échéance
   - I- valeur nette
D) Quant aux dates
   - I- date d'émission
   - I- date d'échéance
   - I- protêt
E) Quant aux taux
   - I- d'intérêt
   - I- d'escompte

Calculer la période d'escompte d'un effet de commerce. (3)

A) Détermination de sa date d'échéance
   - - terme stipulé en jours
   - - terme stipulé en mois
B) Calcul de la période d'escompte à l'aide d'un outil électronique
   - - au long
   - - à l'aide d'une table de calcul des délais ou d'un outil électronique

---

Calculer, à l'aide d'une table ou d'un outil électronique, la valeur nette d'un billet à ordre (portant intérêt) que l'on fait escompter par la banque. (3)

A) Détermination de la valeur définitive
   - I- nombre de jours d'intérêt
   - I- calcul de l'intérêt à l'aide d'une table
   - I- valeur à l'échéance
B) Détermination de la valeur escomptée à l'aide d'une table
   - I- nombre de jours d'escompte
   - I- calcul de l'escompte
   - I- valeur nette
     a) déduction de l'escompte
     b) déduction des frais de service

Identifier les caractéristiques des prêts bancaires faits aux corps publics. (2)

A) Quant à la catégorie d'emprunteurs : municipalités, commissions scolaires, cégeps, hôpitaux
B) Quant au but des prêts
   - - financement des dépenses administratives
   - - dépenses en capital
C) Quant à la procédure : avoir en main les résolutions des corps publics et les autorisations du gouvernement

---

Identifier les caractéristiques et le fonctionnement des prêts bancaires aux élèves ou aux étudiants. (2)

A) Quant à la clientèle (élèves ou étudiants d'établissements reconnus par le gouvernement)
B) Quant au montant autorisé
C) Quant aux conditions du prêt
   - I- taux d'intérêt privilégié
   - I- intérêts payés par le gouvernement (durant les études)
   - I- remboursement échelonné sur plusieurs années

Identifier les informations contenues dans les formulaires de prêt à la consommation. (1)

A) Nom, prénom, âge, état civil
B) Adresse et numéro de téléphone
C) Propriétaire ou locataire
D) Profession, nom de l'employeur
E) Salaire et revenus (du conjoint, éventuellement)
F) Possibilité de références
   - - à la banque
   - - personnelles

Remplir une formule de prêt. (3)

A) Lecture et interprétation des données de la formule
   - I- identité du client
   - I- conditions ou clauses du prêt
   - I- autres renseignements nécessaires à la banque
     a) pour un contrat de crédit à l'achat
     b) pour un contrat avec convention (financement ou location)
   - V- renseignements sur les chèques officiels
     a) numéros

b) montants
B) Sélection du code approprié
- I- identité du client
- I- profession
- I- financement du produit
- V- état du prêt
- V- but du prêt
- I- nature du prêt
  a) personnel
  b) industriel

C) Remplir les cases (clarté dans l'inscription)

Inscrire aux comptes des clients emprunteurs les renseignements relatifs aux prêts, aux remboursements et aux intérêts. (3)

A) Inscription des renseignements généraux
- I- renseignements sur le client
- I- renseignements en relation avec la nature du prêt ou du crédit consenti

B) Inscriptions des données comptables courantes
- I- crédits accordés
- I- intérêts
- I- remboursements

C) Inscriptions particulières relativement aux créances difficilement recouvrables
- I- intérêts
- I- retard
- I- nature des chèques, selon les cas
  a) chèque postdaté
  b) chèque sans provision
- V- traité
- V- avis envoyé au client
- I- faillite
- I- compromis de règlement

Calculer, à l'aide d'une table ou d'un outil électronique, le versement périodique d'un emprunt à la consommation. (3)

A) Détermination du montant total (capital et intérêt)
B) Détermination des intérêts totaux et des frais de services
C) Détermination du montant périodique à verser

Identifier les différents types de journaux utilisés dans une institution financière. (1)

A) Journal de dépôts
B) Journal de retraits
C) Journal de prêts
D) Journal de recettes (intérêts percus, frais, commissions)
E) Journal de déboursés (intérêts payés aux clients)
F) Journal de salaires
G) Journal général
H) Journal de réserves, de liquidités bancaires
I) Journal de titres vendus (obligations, actions)

Différencier les données financières à inscrire dans les journaux pour une institution financière. (2)

A) Montant des dépôts journaliers (en espèces, par chèque) et type de dépôts
- I- épargne sans chèque
- I- épargne avec chèque
- I- compte courant
- V- certificat de dépôt garanti

B) Montants retirés par les clients de leur compte (en espèces, par chèque, demande de traite, chèque de voyage en monnaie canadienne)
C) Montant de prêts accordés plus intérêts et genre de prêts
D) Montant de remboursement de prêts
E) Montant de titres vendus (obligations d'épargne du Canada, valeurs mobilières)
F) Montant de devises vendues (dollars US)
G) Commissions, frais vendus
H) Montant d'intérêt à payer ou payé aux clients sur leur compte, coupons de titres, dépenses payées sur police d'assurance
I) Montant d'assurances vendues (assurance sur la vie, assurance automobile

---

Compiler les opérations financières quotidiennes d'une succursale de banque. (3)

A) L'épargne
B) Les comptes courants
C) La caisse
D) L'escompte
E) Le recouvrement

Calculer les frais d'administration et de services en général selon les critères déterminés par la banque. (3)

A) Frais d'administration
- I- solde minimal du compte durant une période donnée
- I- nombre de chèques émis
- I- montant des dépôts

B) Frais de services en général
- I- chèque sans provision
- I- certains chèques retournés
- I- frais de transit
- V- frais de compte à découvert

Tenir à jour les différents comptes de l'institution (dépôts, retraits, prêts, comptes à recevoir, comptes à payer, réserve, monnaie étrangère). (3)

A) Vérification des données
B) Préparation de ces données pour le service de l'informatique
C) Report des données aux comptes des clients
D) Envoi des états de compte aux clients
E) Crédit aux comptes des créanciers (intérêts sur dépôts, sur titres achetés, payés)
F) Établissement des réserves de monnaie locale étrangère
G) Établissement des comptes en souffrance (dépôt avec chèque sans provision, paiement avec chèque sans fonds, non paiement du prêt)

UNITE MODULAIRE : 04-07

TITRE : 04-07 PRÉPARATION DE LA PAIE

OBJECTIF : Préparer la paie des employés ; remplir divers formulaires (imprimés)

REFERENCE :
04-01 Description des services institutions financières
05-03 Tenue à jour des dossiers du service du personnel
06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Distinguer les registres et documents essentiels à la tenue de la paie. (2)

A) Registre des présences
B) Sommaire de paie (périodique)
   - I- paie brute
   - I- déductions
   - I- paie nette
C) Chèque de paie avec état de paie ou enveloppe de paie avec argent inclus
D) Registre de paie des employés (pour chaque personne)

Distinguer les formules les plus courantes se rapportant à la paie, selon leur utilisation. (2)

A) Engagement de l'employé (TD1 ou TPD1 : déclaration d'impôt(s))
B) Cartes du temps, registre de paie, cartes de paie des employés
C) Remises des déductions à la source (TPD7A et PD7A)
D) Attestations de revenu annuel des employés (T4 ou TP4)
E) Compte rendu annuel aux gouvernements (T4 ou TP4 sommaires)

Identifier les renseignements nécessaires à la préparation d'un fichier de paie. (1)

A) Pour chaque employé
   - nom
   - adresse
   - numéro d'assurance sociale
   - numéro matricule (compagnie)
   - date d'embauche
   - date de naissance
   - le service dans lequel l'employé travaille
   - le poste qu'il occupe
B) Pour chaque paie hebdomadaire
   - salaire horaire normal
   - salaire horaire supplémentaire
   - salaire brut normal
C) Renseignements contenus dans la déclaration de l'employé
   - état de vie
   - personnes à charge
   - enfants

Identifier les différentes méthodes de rémunération des employés. (1)

A) Salaire selon le temps
B) Salaire au rendement
C) Prime attachée au salaire
D) Commission
E) Traitement (fixe)

Identifier les termes relatifs au calcul du salaire brut. (1)

A) Heures régulières et heures supplémentaires
B) Taux horaire
C) Salaire brut
D) Feuille ou fiche de présence

Identifier les différentes déductions du salaire brut de l'employé. (1)

A) Régime obligatoire
   - I- impôt fédéral
   - I- impôt provincial
   - I- assurance-chômage
   - V- rentes du Québec
   - V- assurance-maladie du Québec
B) Régimes non obligatoires
   - I- assurance collective
   - I- contribution syndicale
   - I- contribution à un fonds de pension
   - V- épargne pour l'achat d'obligations ou autres
   - V- autres déductions
     a) saisie sur un salaire
     b) déductions aux fins de charité
     c) assurance sur la vie
     d) fonds de dotation
     e) comité paritaire

Déterminer la catégorie d'exemption d'impôt de l'employé à partir de sa déclaration. (2)

A) Selon le niveau d'imposition
   - I- fédéral
   - I- provincial
B) Selon l'état civil de l'employé
   - I- célibataire
   - I- marié
   - I- enfants ou personnes à charge

Sélectionner dans les tables appropriées les déductions à faire sur le salaire brut hebdomadaire. (3)

A) Selon la catégorie de salaire
B) Selon la catégorie d'exemption
C) Selon les prescriptions particulières des différentes tables
   - I- impôt fédéral
   - I- impôt provincial
   - I- assurance-chômage
   - V- assurance-maladie
   - V- rentes du Québec

Calculer les totaux d'un tableau sommaire de paie. (3)

A) Addition de chaque colonne

B) Addition des lignes
C) Sommations (horizontale et verticale)

Calculer le salaire brut d'un employé à partir des taux de salaire et du nombre d'heures de travail (carte de l'employé). (3)

A) Salaire pour les heures normales
B) Salaire pour les heures supplémentaires
C) Salaire brut total
D) Salaire à la pièce

Alimenter le système informatisé de la paie. (3)

A) Entrées des données de base
   - I- heures de travail de base
   - I- taux horaire
B) Entrées des données spéciales
   - I- heures supplémentaires
   - I- prime
   - I- employé surnuméraire
   - V- cessation subite du travail d'un employé

Distinguer la façon de rentrer des opérations courantes dans l'ordinateur pour un système de comptabilité informatisé. (2)

A) En fonction de l'utilisation des codes appropriés pour rentrer les données comptables identifiées
B) En fonction de l'utilisation du code identifiant le grand livre général aux fins de report

---

Calculer le salaire net de l'employé à partir du salaire brut et des tables appropriées. (3)

A) Calcul du salaire brut total de l'employé
B) Calcul des déductions totales du salaire de l'employé
C) Différence du salaire brut et des déductions

Remplir une formule de répartition des billets et de la monnaie nécessaires à la paie. (3)

A) Paie nette de chaque employé
B) Répartition des billets et de la monnaie
C) Total de chaque colonne (preuve)

Préparer les chèques de paie à l'aide d'un système à décalque manuel. (3)

A) Sélection des formules et cartes
B) Ajustement des formules
C) Inscription des données exactes dans les colonnes appropriées

---

Inscrire au journal général les données relatives à la paie (à verser). (3)

A) Débit : salaires (dépenses)
B) Crédit
   - - salaires à payer
   - - déductions
     a) impôts fédéral et provincial
     b) assurance-chômage
     c) assurance-maladie
     d) régime des rentes

Inscrire les données relatives à la paie sur une machine comptable. (3)

A) Choix des pièces (cartes, registre de paie, chèque)
B) Inscription aux colonnes
C) Preuve de l'exactitude du report
D) Totaux des colonnes
E) Total général

Inscrire au journal les versements effectués relativement à la paie des employés. (3)

A) Identification des versements effectués
   - - contributions des employés
     a) impôts fédéral et provincial
     b) assurance-chômage
     c) assurance-maladie
     d) régime des rentes
     e) régimes divers d'assurances
   - - contributions de l'employeur
     a) assurance-chômage
     b) assurance-maladie
     c) régime des rentes
B) Choix des colonnes du journal
   - - au journal général
   - - au journal de caisse (déboursés)

Inscrire au journal général les écritures relatives aux principales contributions de l'employeur à la sécurité sociale. (3)

A) Régime des rentes
B) Assurance-chômage
C) Assurance-maladie

Reporter au grand livre les données relatives à la paie inscrites aux journaux. (3)

A) À partir du journal général ou de paie
   - I- salaires (dépenses)
   - I- salaires à payer et déductions
   - I- contributions de l'employeur
B) À partir du journal de caisse (déboursés)
   - I- versement du salaire
   - I- envoi des contributions aux différents gouvernements
     a) contributions des employés
        1- impôts provincial et fédéral
        2- assurance-chômage
        3- assurance-maladie
        4- régime de rentes
     b) contributions de l'employeur
        1- assurance-chômage
        2- assurance-maladie
        3- régime des rentes

Tenir à jour le livre de paie des employés. (3)

A) Inscription des renseignements généraux propres à chaque employé
B) Inscription périodique de la paie
   - I- salaire brut de l'employé
   - I- déductions et paie nette
   - I- contribution de l'employeur à la sécurité sociale
C) Report des totaux mensuels
D) Inscription des versements aux gouvernements et organismes de sécurité sociale
E) Sommaire des données annuelles en vue de la préparation des formules fiscales T4 et T4 sommaire

---

Repérer dans les tables appropriées la contribution de l'employeur à la sécurité sociale (régime obligatoire). (3)

A) Rentes
B) Assurance-maladie
C) Assurance-chômage

D) Comité paritaire

Calculer les sommes que l'employeur doit périodiquement envoyer aux gouvernements concernant le salaire de ses employés. (3)

A) Délai de l5 mois qui suit la paie
B) Niveaux de gouvernements
   - - provincial
     a) contributions au régime des rentes
     b) contributions au régime d'assurance-maladie
     c) impôt sur le revenu
   - - fédéral
     a) contribution à l'assurance-chômage
     b) impôt fédéral sur le revenu

Rédiger les lettres destinées à différents organismes concernant la paie des employés. (3)

A) Interprétation de l'état de la question
   - I- au sujet du salaire gagné et des années de service
   - I- au sujet des retenues sur la paie
   - I- au sujet du versement des sommes déduites à la source
B) Rédaction de lettre
   - I- formules d'appel et de salutation
   - I- rédaction des paragraphes selon le style approprié
   - I- respect des conventions épistolaires
C) Relevé au propre
   - I- correction des erreurs orthographiques
   - I- disposition correcte des parties ou divisions de la lettre

---

Remplir les formules ou registres officiels se rapportant à la paie dans le temps prévu par la loi. (3)

A) Cartes des employés ou registre de paie
   - I- nom, adresse, numéro d'assurance sociale
   - I- exemptions
   - I- salaires et allocations
   - V- déductions
   - V- salaires nets
B) À chaque remise aux gouvernements le 15 du mois qui suit la paie
   - I- du niveau fédéral PK7A
   - I- du niveau provincial TPD7A
C) Avant la fin de février
   - I- pour les employés, les formulaires T4 et TP4
   - I- pour les gouvernements, les formulaires T4 et TP4 sommaire

---

Préparer le relevé d'emploi pour l'assurance-chômage dans le cas de cessation d'un emploi. (3)

A) Renseignements à inscrire
   - I- total du salaire gagné
   - I- début et fin du travail
   - I- contributions déjà versées à l'assurance-chômage
B) Délai à observer pour la remise du relevé

UNITE MODULAIRE : 04-08

TITRE : 04-08 FACTURATION

OBJECTIF : Préparer les factures et les notes de crédit

REFERENCE : 04-01 Description des services d'institutions financières
06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Identifier les parties de la facture. (1)

A) Nom et adresse du vendeur
B) Nom et adresse du client
C) Nom et adresse du destinataire
D) Modes de livraison
E) Numéro de facture, numéro de commande
F) Conditions de paiement
G) Date
H) Description des articles
I) Prix
J) Totaux
K) Total général
L) Taxes, escomptes, acomptes

Identifier les types de factures à utiliser. (1)

A) Facture de paiement au comptant
B) Facture de dépôt temporaire du client
C) Facture de carte de crédit

Identifier les différents formulaires apparentés aux factures selon leurs utilisations. (1)

A) Demande d'achat
B) Appel d'offres
C) Soumission
D) Bon de commande
E) Bordereau de livraison
F) Lettre de crédit de voyage
G) Note de crédit

Identifier les destinations des différentes copies d'une facture, selon les services concernés. (1)

A) Original
B) Copie au client
C) Bon de livraison
   - I- une copie pour le client
   - I- une copie pour l'expédition
D) Double pour le service des comptes débiteurs
E) Double pour l'inventaire

Interpréter les expressions particulières relatives à la facture. (2)

A) Quant aux conditions de paiement
   - escompte au comptant
   - escompte de quantité
   - escompte successif
   - taxes
   - note de crédit
   - coût du transport
   - CR (contre remboursement)

B) Quant à la comptabilité des données
   - débit
   - crédit
   - solde

Interpréter certaines abréviations relatives à la facture. (2)

A) Abréviations françaises
   - I- CAF (coût, assurance et fret)
   - I- CR (contre remboursement)
   - V- FAB (franco à bord)
B) Abréviations anglaises
   - I- FRT (freight, frais de transport)
   - I- CIF (cost, insurance and freight ; coût, assurance et fret)
   - I- RR (railroad ; chemin de fer)
   - V- WT (weight ; poids)
   - V- OR (owner's risk ; responsabilité du propriétaire)
   - I- COD (Cash on delivery)
   - I- Shipt, Shipment (expédition)

Identifier les formalités d'enregistrement de la marchandise vendue selon le mode approprié dans le but d'en contrôler la vente. (2)

A) Identification des modes de facturation
B) Choix de la facturation
C) Enregistrement manuel
D) Enregistrement mécanique
E) Encaissement selon les modalités de paiements

Identifier les principales exemptions des taxes provinciale et fédérale. (2)

A) Principales exemptions des taxes provinciale et fédérale. (2)
   - denrées alimentaires
   - produits de la ferme et de la forêt
   - livres imprimés et matériel d'enseignement
   - machines destinées à la fabrication
   - marchandises partiellement ouvrées
   - marchandises incorporées à un produit fabriqué
   - produits destinés à l'exportation
B) Principales exemptions de la taxe provinciale
   - bière, cidre
   - mazout
   - denrées alimentaires
   - outils et instruments aratoires
   - médicaments livrés sur ordonnance
   - périodiques et livres imprimés
   - vêtements et chaussures d'enfants
   - marchandises de dix cents et moins

Caractériser les différentes modalités d'enregistrement des ventes à crédit. (2)

A) En fonction des cartes de crédit

B) En fonction des politiques de crédit du magasin

Choisir la facturation appropriée en fonction de la modalité du paiement proposée d'après les politiques du commerce. (3)

A) Selon le paiement au comptant
B) Selon le paiement à crédit

Enregistrer sur la formule appropriée le crédit consenti lors de la vente à un client qui utilise une carte de crédit. (3)

A) Choix du bordereau et de l'imprimante
B) Usage de l'imprimante
C) Vérification du numéro de la carte de crédit
D) Inscription à la main des données, sur le bordereau de crédit
   - - référence de la pièce justificative
   - - montant de la vente
E) Appel téléphonique pour l'acceptation d'un montant qui excède le maximum autorisé, et inscription du numéro d'autorisation
F) Vérification de la signature

Identifier les divers services d'un bureau de crédit. (1)

A) Tenue de dossiers sur le crédit accordé aux personnes d'une région donnée résultant de demandes de renseignements, d'enquêtes
B) Service de renseignements aux abonnés
C) Élimination périodique des dossiers
D) Transfert possible de dossiers à d'autres bureaux de crédit

---

Vérifier l'exactitude des renseignements concernant les marges de crédit. (3)

A) Identification des diverses sources de financement
B) Méthode de référence aux politiques de crédit
C) Identification des crédits disponibles

Enregistrer manuellement la vente en remplissant les documents pertinents. (3)

A) Recueil de renseignements sur le client selon les différentes méthodes
B) Description des produits ou des services selon différentes méthodes
C) Totalisation de la vente

Enregistrer une note de crédit dans les cas d'un remboursement de marchandises pour lesquelles on a utilisé une carte de crédit. (3)

A) Vérification de la facture acquittée
B) Vérification du bordereau de crédit
C) Choix de la formule de crédit et de l'imprimante
D) Préparation du bordereau de crédit
   - l- référence à la vente effectuée
   - l- signature du client
   - l- usage de l'imprimante

Préparer les factures et les notes de crédit. (3)

A) Interprétation du bordereau de vente
B) Inscription des détails relatifs au client
   - nom
   - adresse
   - destinataire de la marchandise
   - client
   - numéro du compte du client
C) Inscription des données relatives à la vente
   - date
   - numéro de la facture
   - numéro du bon de commande du client
   - mode de transport
   - description du service ou de l'article vendu
   - quantité vendue
   - prix à l'unité (selon la liste)
   - totaux
   - taxes
     a) fédérale
     b) provinciale
   - frais d'envoi
   - douane et taux de change
D) Préparation de la note de crédit
   - numéro de la note de crédit
   - description de l'article ou du service
   - crédit accordé
   - totaux
E) Totalisation du solde

UNITE MODULAIRE : 04-09

TITRE : 04-09 CONTRÔLE DES COMPTES À RECEVOIR ET À PAYER

OBJECTIF : Contrôler et tenir à jour les différents comptes
A) Suivi des comptes à recevoir
B) Perception des comptes échus
C) Suivi des comptes à payer

REFERENCE : 04-08 Facturation

A) SUIVI DES COMPTES À RECEVOIR

Identifier les parties d'un relevé de compte. (1)

A) Nom et adresse du vendeur et du client
B) Période couverte par le relevé
C) Date du relevé
D) Achat ou service
E) Notes de crédit
F) Acomptes et versements
G) Solde

Distinguer les termes relatifs aux comptes à recevoir et à leur perception. (2)

A) Comptes à recevoir
B) Perception
C) Mauvaises créances
D) Réclamation - note de crédit
E) Compte échu
F) Liste des comptes à recevoir
G) Facturation
H) Faillite - insolvabilité

Vérifier les états de comptes à envoyer aux clients de l'établissement. (3)

A) Envoi de relevé à chacun des clients
B) Vérification de la pertinence des écritures
   - I- dates
   - I- noms et adresses
   - I- solde des comptes
C) Concordance du nombre de pièces annexées avec l'état de compte

---

Additionner les soldes des comptes à recevoir en vue de vérifier leur exactitude. (3)

A) Somme des soldes du grand livre auxiliaire
   - I- débit
   - I- occasionnellement crédit
B) Compte client
   - I- solde du débit
   - I- moins les sommes reçues (crédit)
   - I- plus les nouveaux comptes
   - V- moins les mauvaises créances

Vérifier le solde des comptes à la fin de l'exercice financier. (3)

A) Liste des comptes avec soldes
B) Addition des soldes
C) Report au compte client du grand livre
   - - à partir du journal de caisse-recettes
   - - à partir du journal général

Vérifier les calculs relatifs à un compte : intérêts, taxes, remises. (3)

A) Interprétation des données du compte
   - I- modes de calcul
   - I- exemptions ou remises
B) Calculs divers
   - I- rabais
   - I- escomptes au comptant
   - I- intérêts sur solde impayé
   - V- taxes de vente
     a) provinciale
     b) fédérale

Reporter aux comptes clients les données contenues dans les pièces justificatives. (3)

A) Interprétation de la pièce justificative
   - I- chèque reçu d'un client
   - I- facture envoyée à un client
   - I- note de crédit à un client
B) Sélection du compte au grand livre
C) Vérification de l'adresse du client
D) Ouverture d'un compte
E) Vérification des limites du crédit autorisé
F) Report exact des données

Identifier les méthodes pour évaluer la solvabilité d'un nouveau client. (1)

A) Agence de crédit
B) Compagnie spécialisée
C) Institutions financières
D) Autres fournisseurs du client

Sélectionner la méthode appropriée pour évaluer la solvabilité d'un nouveau client. (2)

A) Selon l'importance de la commande
B) Selon l'importance du client
C) Selon les instructions reçues du patron

Effectuer une enquête de solvabilité. (3)

A) Nouveau client
B) Ancien client

B) PERCEPTION DES COMPTES ÉCHUS

Identifier le contenu des différents rapports préparés par le service du crédit. (1)

A) Rapport des comptes en souffrance
B) Sommaire du rapport des dettes en cours
C) Registre mensuel des totaux tirés du sommaire
D) Registre des commandes non appropriées
E) Registre des mauvaises créances
F) Rapport des créances douteuses
G) Registre des nouveaux comptes
H) Registre des chèques sans provision
I) Rapport des opérations de service

Identifier les données contenues dans un rapport préparé par le service de l'informatique au sujet des comptes clients ou comptes débiteurs. (1)

A) Numéro de téléphone et adresse
B) Solde de clôture
C) Solde régularisé
D) Frais de service
E) Répartition des sommes dues
   - I- période courante
   - I- 1 mois, 2 mois, 3 mois
F) Taux de répartition des montants à recevoir

Identifier la procédure pour recouvrer des paiements. (1)

A) Envoi d'une lettre recommandée requérant le paiement immédiat
B) Démarche légale
C) Établissement d'un protêt
D) Convocation devant la cour
E) Jugement

Identifier les différentes manières de procéder dans la perception d'un compte en souffrance. (1)

A) Classement chronologique des comptes clients de plus de 30 jours
B) Envoi périodique de l'état de compte
C) Appels téléphoniques de rappel
D) Envoi de lettres de plus en plus pressantes
E) Mise en demeure
F) Utilisation d'une agence de recouvrement

Distinguer les étapes du plan d'action qui doit précéder un appel téléphonique pour recouvrer un compte en souffrance. (2)

A) Étude du dossier
   - I- somme due
   - I- état du crédit du client
   - I- date d'ouverture du 1er compte
   - V- montant global de ses achats
   - V- modalités de paiement à lui présenter
   - I- type d'usage par le client des produits achetés
B) Choix du temps qui convient au client
C) Choix de la personne à appeler qui peut autoriser le paiement

---

Dresser un tableau de répartition des soldes des comptes selon leurs différentes échéances. (3)

A) Titre et date du rapport
B) Nom du compte
C) Répartition du solde
   - I- solde total échu
   - I- solde non encore échu
   - I- en souffrance
     a) de 1 à 30 jours
     b) de 31 à 60 jours
     c) de 61 à 90 jours
     d) de plus de 90 jours
D) Totaux des différentes colonnes

Identifier les formules de lettres appropriées pour la demande ou la communication de renseignements à un client. (2)

A) Recouvrement
B) Confirmations de conversations téléphoniques
   - - achat ou vente pour le compte du client
   - - titres ou documents à faire parvenir au client
C) Demande de renseignements divers

Faire un appel téléphonique pour recouvrer un compte en souffrance. (3)

A) Son nom et celui de la compagnie
B) Pause pour laisser le client s'expliquer
C) Exposition des faits, encouragement à payer
D) Écoute des explications du client
E) Règlement des réclamations (corrections à apporter à la facture, s'il y a lieu)
F) Demande de paiement
G) Remerciement afin de conserver la clientèle

Calculer les intérêts à partir de soldes de comptes. (3)

A) Choix du solde minimal auquel s'applique le taux
B) Calculs
   - I- à l'aide de tables
   - I- à l'aide d'une calculatrice
   - I- interprétation de la réponse
C) Liste en bonne et due forme des intérêts calculés

C) SUIVI DES COMPTES À PAYER

Distinguer les étapes du contrôle des comptes à payer. (2)

A) Comparaison des marchandises reçues et du bordereau de livraison
B) Comparaison du bordereau de livraison et des bons de commande
C) Comparaison des factures et des bons de commande

Identifier les différents points à surveiller dans la vérification de la facture reçue. (1)

A) Date de réception de la facture
B) Numéro de commande correspondant
C) Nom du commis à la réception
D) Exactitude des prix
E) Totaux exacts
F) Report aux cartes d'inventaire
G) Journal des achats
H) Date du paiement
I) Numéro du chèque
J) Vérification dernière de l'acheteur

Reporter directement aux comptes fournisseurs les données contenues dans les pièces justificatives. (3)

A) Interprétation de la pièce justificative
   - I- chèque envoyé à un fournisseur
   - I- facture reçue d'un fournisseur
   - I- note de crédit reçue d'un fournisseur
B) Sélection du compte au grand livre

C) Ouverture d'un nouveau compte
D) Report exact des données

Vérifier le solde des comptes à payer à la fin de l'exercice financier. (3)

A) Liste des comptes à payer avec soldes
B) Addition des soldes
C) Reports aux comptes fournisseurs du grand livre
   - - caisse déboursés
   - - journal général
D) Comparaison de B et C

Rédiger des lettres pour aviser un fournisseur d'une erreur dans le calcul de la facture. (3)

A) Préparation de l'argumentation
B) Rédaction de la lettre
   - - formules de salutation et conventions épistolaires
   - - construction des paragraphes
C) Mise au propre (mettre au net)
   - - correction des erreurs orthographiques (Bien réviser son texte)
   - - disposition du texte

Tenir à jour les différents comptes de l'entreprise. (3)

A) Vérification des factures
B) Préparation des données pour le service de l'informatique (si l'entreprise utilise un système comptable informatisé)
C) Report des données aux comptes des clients
D) Envoi des états de comptes et recouvrement des comptes en souffrance
E) Report des données aux comptes à payer et établissement d'un tableau sommaire périodique
F) Paiement des créanciers par chèques
G) Rédaction des lettres relatives aux comptes des fournisseurs
H) Tenue de l'inventaire permanent
I) Établissement de l'inventaire matériel du stock
J) Concordance périodique du compte en banque et du relevé de la banque

TITRE : 04-10 TENUE À JOUR DES JOURNAUX ET DES GRANDS LIVRES

OBJECTIF : Enregistrer (tenir à jour) les transactions aux journaux et aux grands livres d'une entreprise
A) Enregistrement des transactions aux journaux comptables
B) Enregistrement des transactions au grand livre

REFERENCE : 04-09 Contrôle des comptes à recevoir et à payer

A) ENREGISTREMENT DES TRANSACTIONS AUX JOURNAUX COMPTABLES

Identifier les phases du cycle comptable selon leur contenu et l'ordre de leur réalisation. (2)

A) Enregistrement des opérations dans le journal
   - I- journaux spéciaux
     a) caisse-recettes
     b) caisse-dépenses
     c) achats
     d) ventes
   - I- journal général

B) Report au grand livre
   - I- report aux grands livres auxiliaires
     a) des comptes clients
     b) des comptes créditeurs
   - I- report au grand livre général

C) Vérification du grand livre et établissement de la balance de vérification du chiffrier
   - I- vérification
     a) comptes clients
     b) comptes débiteurs

D) Établissement des états financiers
   - I- régularisation du chiffrier
   - I- coût des marchandises vendues et état des revenus et dépenses
   - I- état des capitaux propres et bilan

E) Enregistrement des écritures de régularisation et de fermeture au journal et report au grand livre
   - I- écriture de régularisation et de fermeture (au journal général)
   - I- report au grand livre général

F) Établissement de la balance de vérification après fermeture

---

Identifier les caractéristiques généralement applicables aux machines comptables. (1)

A) Utilisation d'un procédé électromécanique
B) Capacité d'effectuer des opérations arithmétiques
C) Capacité d'effectuer plusieurs opérations arithmétiques en même temps
D) Utilisation d'un clavier numérique, de symboles abrégés, et parfois, de clavier alphanumérique
E) Écritures enregistrées sur un clavier (plein ou à la touche)
F) Principe de l'écriture unique
G) Programmation de la machine
H) Accumulateurs ou registres verticaux
I) Formules propres à chaque programme
J) Utilisation d'une preuve
K) Registre horizontal pour indiquer le solde

Identifier les caractéristiques généralement applicables aux systèmes automatiques de gestion comptable. (1)

A) Utilisation d'un procédé électronique
B) Utilisation d'un clavier numérique
C) Menu de fonctions
D) Capacité de traitement
   - volumes limites de transactions
   - volumes limites d'articles
   - volumes numériques limites
E) Paramétrisation
   - traitements et validations
   - mise en forme
   - contrôles
F) Procédures :
   - début de journée
   - fin de journée
   - début de période
   - fin de période
   - recouvrement
   - reprise
   - confidentialité
   - sécurité

Identifier les procédés de comptabilité par décalque à partir de leurs caractéristiques. (1)

A) Système manuel
   - I- plaque de base
   - I- fixation des formules
   - I- repérage des données

B) Système sur machine comptable
   - I- à clavier numérique
   - I- à clavier alphanumérique

Distinguer les principaux types de journaux utilisés dans une entreprise. (2)

A) Journal des ventes
B) Journal des rentrées de fonds
C) Journal des sorties de fonds
D) Journal des décaissements
E) Journal des comptes des encaissements
F) Journal général
G) Journal de petite caisse
H) Journal des salaires

Caractériser les différents journaux spéciaux utilisés en comptabilité. (2)

A) Journal des achats
B) Journal des ventes
C) Journal de caisse-recettes
D) Journal de caisse-dépenses
E) Journal synoptique
F) Registre de la petite caisse
G) Registre des billets
H) Registre de la paie
I) Registre des pièces justificatives

Identifier les différentes données à inscrire dans les journaux. (1)

A) Vente au comptant
B) Vente à crédit (compte à recevoir, billet à recevoir)
C) Types de déboursés de la compagnie (au comptant et à crédit)
   - I- déboursés rentrant dans le PCMV
     a) main-d'oeuvre directe
     b) frais généraux d'administration
     c) achat de marchandises
   - I- autres déboursés variables
   - I- déboursés fixes
   - V- déboursés extraordinaires
     a) créances irrécouvrables
     b) autres
   - V- achats à long terme de la compagnie (investissement)

Identifier les parties d'un journal. (1)

A) Date
B) Colonne débit
C) Colonne crédit
D) Report (folio)
E) Pièces justificatives

Identifier les parties du journal général. (1)

A) Date
B) Noms des comptes
C) Report (folio)
D) Pièces justificatives
E) Montants, débit, crédit

Identifier les différentes parties du journal de caisse-recettes. (1)

A) Date
B) Nom de la personne impliquée
C) Description
D) Numéro du reçu
E) Folio (report aux grands livres)
F) Débit (comptes à recevoir, ventes au comptant, autres)
G) Crédit
H) Montant déposé (dépôt intégral des recettes)

Identifier les parties du journal de caisse (recettes et dépenses). (1)

A) Date
B) Détails particuliers
C) Colonnes pour recettes ou dépenses
D) Solde

Identifier les parties d'un journal de caisse-dépenses. (1)

A) Date
B) Détails/noms
C) Comptes à débiter
D) Numéro du chèque
E) Montant (crédit)
F) Comptes débiteurs

Identifier les parties composantes du journal des achats (1)

A) Date
B) Nom du compte crédité
C) Numéro de facture
D) Date d'échéance
E) Modalités de paiement
F) Montant
G) Report

Identifier les parties composantes du journal des ventes. (1)

A) Date
B) Numéro de facture
C) Conditions
D) Report
E) Montant de la vente
F) Taxe de vente provinciale

Inscrire au journal les opérations d'une entreprise, sauf les recettes et les dépenses. (3)

A) Identification de la date des transactions
B) Identification de la nature de la transaction
C) Identification des comptes à débiter et à créditer
D) Inscription d'une note explicative
E) Inscription de référence

Inscrire au journal de caisse-recettes les opérations relatives aux recettes (courantes) d'une entreprise. (3)

A) Emprunts de banque
B) Recettes de rétribution
C) Remboursement de frais de voyage
D) Acomptes
E) Mise de fonds

Inscrire au journal de caisse les opérations quotidiennes de l'entreprise. (3)

A) Ventes et taxes
   - I- au comptant
   - I- à crédit
   - I- par rayons
B) Soldes dus par les clients
   - I- total cumulatif des ventes à crédit
   - I- acomptes reçus
   - I- marchandises rendues
   - V- solde dû par les clients
C) Liste des ventes à crédit (au jour le jour)
   - I- montants des ventes à crédit
   - I- dates
     a) de la vente
     b) du paiement
D) Liste des chèques émis
   - I- date
   - I- numéro du chèque
   - I- montant
   - V- nom du bénéficiaire
E) Sommaire des dépenses hebdomadaires par poste
F) Rapport de caisse
   - I- vente au comptant
   - I- acomptes reçus
   - I- retraits
   - V- argent en tiroir
   - V- écart de caisse (en plus ou en moins)

Inscrire au journal de caisse-dépenses les données pertinentes relatives à la paie. (3)

A) Lors du versement des salaires
B) Lors de l'envoi des contributions (employeurs et employés) aux gouvernements
   - I- fédéral
   - I- provincial

Inscrire au journal de caisse-dépenses les opérations d'une entreprise de services. (3)

A) Paiements de fournisseurs
B) Dépenses diverses : loyers, entretien, téléphone
C) Achats de fournitures du bureau, achats d'équipement de bureau

---

Inscrire au journal des achats les opérations relatives aux achats d'une entreprise. (3)

A) Sélection des colonnes appropriées
B) Report exact des données inscrites

Inscrire aux journaux appropriés les rendus et rabais sur des achats à crédit ou au comptant. (3)

A) Sélection du journal
   - I- pour un remboursement caisse-dépenses
   - I- pour une note de crédit au journal général
B) Report exact des données aux colonnes appropriées

Inscrire au journal synoptique les totaux apparaissant au bordereau de la caisse enregistreuse à la fin de la journée. (3)

A) Ventes au comptant
B) Ventes à crédit
C) Rendus et rabais
D) Taxes perçues
E) Acomptes reçus

Inscrire au journal des ventes les opérations relatives aux ventes à crédit d'une entreprise. (3)

A) Sélection des colonnes appropriées
B) Report exact des données inscrites

Inscrire aux journaux appropriés les rendus et rabais sur des ventes à crédit ou au comptant. (3)

A) Pour un remboursement caisse-dépenses
B) Pour une note de crédit au journal général

Inscrire au journal la radiation d'une créance irrécouvrable. (3)

A) Interprétation des comptes affectés
   - I- mauvaises créances (s'il n'y a pas de provision)
   - I- provision pour créances douteuses
B) Inscription exacte des données

Enregistrer au journal les corrections nécessaires à la suite du redressement du compte de banque. (3)

A) Inscriptions des frais de service et des intérêts
B) Autres corrections
   - I- chèque en circulation depuis trop longtemps (périmé)
   - I- chèque sans provision
   - I- encaissements causés par des erreurs d'écritures dans les livres

---

Calculer les différentes colonnes d'un journal à colonnes multiples. (3)

A) Caisse-recettes
B) Caisse-dépenses

B) ENREGISTREMENT DES TRANSACTIONS AU GRAND LIVRE

Identifier les parties d'un compte du grand livre. (1)

A) Numéro et nom du compte
B) Débit
C) Crédit
D) Solde
E) Colonnes pour dates et références

Identifier les comptes inscrits dans le grand livre général. (2)

A) Caisse
B) Compte client
C) Effet à recevoir
D) Terrain
E) Bâtiment
F) Outillage
G) Mobilier
H) Compte débiteur
I) Hypothèque à payer
J) Capital du débit
K) Revenu
L) Salaire
M) Intérêts payés
N) Frais généraux d'administration

Identifier les parties des comptes du grand livre auxiliaire des comptes clients. (1)

A) Date
B) Renseignements
C) Numéro de reçu
D) Folio de caisse
E) Dépenses (ou charges) imputées à un client (débit)
F) Recettes du client et notes de crédit (crédit)
G) Solde (éventuellement au crédit)

Identifier les caractérisques des livres d'une entreprise. (2)

A) Objet
   - I- livre des règlements
   - I- registre des actionnaires
   - I- registre des transferts
   - V- registre des hypothèques
   - I- procès-verbaux
B) Nécessité de tenir les lieux d'une entreprise
C) Accession
   - I- personnes y ayant droit
     a) actionnaires ou leurs représentants
     b) créanciers de la compagnie et leurs mandataires
     c) créancier ayant un jugement contre un actionnaire
   - I- au siège social, aux heures d'affaires
   - I- livres
     a) règlements
     b) cahier des actionnaires
     c) registre des transferts
     d) registre des hypothèques
   - V- obligation de donner accès à ceux qui y ont droit
D) Envoi à l'extérieur de la province (interdit sous réserve de la loi provinciale)

Ouvrir les comptes du grand livre en y reportant les données apparaissant au bilan d'ouverture d'une entreprise de services. (3)

A) Actif
B) Passif
C) Capital

Reporter aux grands livres les données inscrites au journal général. (3)

A) Grand livre général
B) Grands livres auxiliaires
   - l- des comptes clients
   - l- des comptes débiteurs

Reporter aux comptes du grand livre les données contenues au journal de caisse-recettes. (3)

A) Report des comptes particuliers
B) Report des totaux
   - - caisse
   - - comptes clients
C) Indication des références du report
   - l- au journal
   - l- au compte du grand livre

Reporter aux comptes clients du grand livre auxiliaire les montants inscrits au journal de caisse-recettes. (3)

A) Crédit au client
B) Calcul du nouveau solde
C) Indication des références du report
   - - au journal
   - - aux comptes du grand livre

Reporter aux comptes fournisseurs du grand livre auxiliaire les montants inscrits au journal de caisse-dépenses. (3)

A) Débit au compte-fournisseur
B) Calcul du nouveau solde
C) Indication des références
   - - au journal
   - - au grand livre auxiliaire

Reporter aux grands livres appropriés les données du journal des ventes. (3)

A) Grands livres
   - l- général
   - l- auxiliaire (des clients)
B) Signe du report (crochet)

Inscrire aux différents registres de l'entreprise les opérations d'achat ou de vente d'action et les reporter au grand livre des actionnaires. (3)

A) Inscription aux registres des actionnaires (nouveaux)
B) Inscription aux registres des transferts
C) Report des données au grand livre des actionnaires

UNITE MODULAIRE : 04-11

TITRE : 04-11 CALCUL DU PRIX DE REVIENT

OBJECTIF : Déterminer le prix de revient d'un produit

REFERENCE : 04-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres

---

Distinguer les termes relatifs à la comptabilité du prix de revient. (2)

A) Main-d'oeuvre directe
B) Main-d'oeuvre indirecte
C) Matière première
D) Frais de fabrication
E) Comptabilité industrielle ou comptabilité de prix de revient
F) Prix de revient par commande
G) Prix de revient de fabrication uniforme et continue
H) Produits en cours
I) Produits finis

Identifier les éléments d'un fichier de contrôle de fabrication d'un produit. (2)

A) Fichier de la matière première
   - I- réception
   - I- émission
   - I- solde
B) Document pour la comptabilisation de la main-d'oeuvre
   - I- fiche hebdomadaire pour horodateur
   - I- fiche de travail
   - I- relevé de production
C) Fiche de coût par produit
   - I- quantité de produits
   - I- éléments
     a) matière première
     b) main-d'oeuvre
     c) frais généraux

Tenir à jour un fichier d'inventaire permanent du coût de la matière première pour une entreprise de fabrication à partir des pièces justificatives appropriées. (3)

A) Interpréter la pièce justificative
   - I- demande de sortie de matériel
   - I- facture pour achat de matériel
B) Rédaction d'une carte, nom de la matière première
C) Prise en note de la variation de l'inventaire
   - I- date
   - I- entrée
   - I- sortie
   - V- solde (quantité)
   - V- prix
D) Calcul de la valeur (entrée ou sortie)
E) Solde constant (valeur)

Distinguer les différents coûts qui font partie du calcul du prix de revient. (2)

A) Coût des matières premières, des machines, des installations et autres commodités connexes
B) Coût du procédé de fabrication
   - I- main-d'oeuvre
   - I- fabrication
   - I- pertes et dépréciation
   - V- stockage, manutention et emballage
   - V- contrôle
   - I- formation
C) Autres dépenses connexes
   - I- frais de vente
   - I- publicité
   - I- frais généraux
   - V- frais administratifs

Calculer les coûts des produits finis et ceux d'une période, à partir des coûts de la matière première, de la main-d'oeuvre directe, des frais généraux de fabrication et des quantités d'unités produites et en cours. (3)

A) Calcul de l'équivalence des quantités des produits en cours en fonction des produits finis
B) Calcul de l'équivalence nette de quantités de produits
   - I- total des produits finis
   - I- comparaison
C) Détermination du coût unitaire des produits finis
   - I- pour la matière première
   - I- pour la main-d'oeuvre directe
   - I- pour les frais généraux de fabrication
   - V- total
D) Calcul des prix unitaires des produits en cours
   - I- inventaire de début de la période
   - I- inventaire de la fin de la période
E) Répartition du coût des produits en cours et des produits finis
   - I- produits finis
     a) partie qui était en cours au début de la période
     b) produits finis de la période
   - I- produits en cours à la fin de la période

Répartir les frais des ateliers et des services d'une entreprise de fabrication aux différents services : administration, fabrication et vente. (3)

A) Interprétation des principaux modes de répartition
   - I- rapport des montants de salaires
     a) main-d'oeuvre directe
     b) main-d'oeuvre indirecte
   - I- heures d'utilisation de l'équipement ou du service
   - I- espace occupée par chaque service
B) Calcul des montants à imputer aux différents services
   - I- électricité, chauffage, éclairage
   - I- amortissement du bâtiment
   - I- taxes
   - V- frais divers de services

Compléter un chiffrier de fabrication à partir de la balance de vérification et des données pour les régularisations. (3)

A) En-tête du chiffrier

B) Balance de vérification
C) Régularisations
   - I- calculs
   - I- affectation des comptes
D) Répartition des montants régularisés aux paires de colonnes appropriées
   - I- fabrication
     a) produits en cours
     b) matière première
     c) achats de matières premières
     d) rendus et rabais de matières premières
     e) escompte sur achat
     f) transport sur achats
     g) main-d'oeuvre directe
     h) main-d'oeuvre indirecte
     i) électricité, éclairage, chauffage, (répartition)
     j) réparation de la machinerie
     k) amortissement du bâtiment (répartition)
     l) amortissement de la machinerie et de l'équipement
     m) taxes
     n) dépenses diverses de fabrication
   - I- revenus et dépenses
     a) stock des produits finis
     b) ventes
     c) rendus et rabais sur ventes
     d) escomptes sur ventes
     e) électricité, chauffage, (répartition)
     f) amortissement du bâtiment (répartition)
     g) assurance (répartition)
     h) taxes (répartition)
     i) publicité
     j) salaire des vendeurs
     k) frais de transport (vente)
     l) dépenses diverses de vente
     m) salaires (travail de direction)
     n) salaires (travail de bureau)
     o) papeterie et imprimerie
     p) fournitures de bureau
     q) amortissement, ameublement et agencement
     r) mauvaises créances
     s) dépenses générales diverses
   - I- soldes des comptes après fermeture
     a) actif
        1- caisse
        2- comptes clients
        3- provision pour créances douteuses
        4- assurances payées d'avance
        5- terrain
        6- bâtiments
        7- amortissement accumulé sur bâtiment
        8- machinerie et équipement
        9- amortissement accumulé (machinerie et équipement)
        10-ameublement et agencement
        11-amortissement accumulé (ameublement et agencement)
        12-inventaires
           i- produits finis
           ii- produits en cours
           iii- matières premières
     b) passif
        1- comptes à payer
        2- salaires à payer
        3- impôts et taxes à payer
     c) capitaux propres
        1- capital
        2- profit net ou déficit
E) Addition et réglage des colonnes

Dresser un état du coût des produits fabriqués à partir des éléments comptables nécessaires du grand livre. (3)

A) Interprétation des données au chiffrier
B) Présentation des données
   - I- coût des matières premières utilisées
   - I- coût de la main-d'oeuvre directe
   - I- dépenses générales de fabrication
   - V- stock des produits en cours
C) Détermination du coût de fabrication

TITRE : 04-12 PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

OBJECTIF : Interpréter, calculer et enregistrer les différentes données comptables des journaux et des grands livres dans le but de préparer les états financiers

REFERENCE : 04-10 Tenue à jour des journaux et des grands livres

---

Différencier la comptabilité de caisse et la comptabilité d'exercice. (2)

A) Distinction entre recettes et revenus
B) Distinction entre déboursés et dépenses
C) Affectation des montants aux exercices respectifs

Identifier les catégories de régularisations. (2)

A) Régularisations relatives aux dépenses et aux revenus
B) Régularisations de répartition

Identifier les types de régularisations à inscrire au journal général à la fin de l'exercice financier. (2)

A) Intérêts à recevoir
B) Intérêts à payer
C) Assurances payées d'avance
D) Revenus reçus d'avance
E) Salaires à payer
F) Inventaires des marchandises
G) Mauvaises créances et provision pour mauvaises créances
H) Fournitures de bureau
I) Amortissements

Associer à leur définition respective les termes relatifs à l'amortissement. (2)

A) Amortissement
B) Amortissement accumulé
C) Vie utile
D) Valeur résiduelle

Déterminer les soldes des comptes du grand livre pour faire la balance de vérification. (3)

A) Somme des débits
B) Somme des crédits

Calculer la répartition des montants engagés ou payés d'avance en fonction de l'exercice comptable. (3)

A) Montants engagés
  - - à payer
    a) intérêts
    b) salaires
  - - à recevoir
    a) intérêts
    b) loyers
B) Montants payés ou reçus d'avance
  - - reçus d'avance
    a) revenus
    b) loyers
    c) dépôts
  - - payés d'avance
    a) assurances
    b) loyers

Calculer l'amortissement imputable à l'exercice financier, d'après les méthodes les plus utilisées. (3)

A) Calcul de l'amortissement linéaire
  - I- taux d'amortissement
  - I- valeur de reprise
  - I- vie utile de l'actif
B) Valeur de reprise
C) Méthode basée sur la production ou sur le degré d'activité

Établir la balance de vérification. (3)

A) Extraction de comptes identifiés au grand livre général
B) Inscription de ces comptes sur papier
C) Calcul du total des débits et crédits des comptes
D) Assurance que le total débit soit égal au total crédit

Distinguer les types d'erreurs non décelés dans la balance de vérification. (2)

A) Opérations non enregistrées
B) Opérations passées au journal plus d'une fois
C) Opérations enregistrées correctement mais non reportées au grand livre
D) Opérations inscrites au journal mais reportées au grand livre plus d'une fois
E) Opérations inscrites correctement au journal mais reportées aux mauvais comptes
F) Opérations inscrites sous un mauvais poste au journal
G) Opérations mal inscrites à la suite d'une erreur dans les nombres
H) Opérations annulées à la suite d'une double erreur

Vérifier la somme des débits et des crédits aux différents journaux pour trouver une erreur décelée dans la balance de vérification . (3)

A) Vérification au bas de chaque écriture
B) Vérification au bas de chaque page du journal
  - - journal général
  - - journal synoptique

Repérer dans les livres les erreurs constatées au moyen de la balance de vérification. (3)

A) Vérification de l'addition des colonnes
B) Comparaison des soldes de la balance de vérification avec les soldes du grand livre
C) Vérification des soldes de chacun des comptes

D) Calcul de la différence entre les deux totaux pour repérer un report inexact
E) Division par deux de la différence des deux totaux pour repérer un report inexact
F) Division de l'écart par neuf (inversion de chiffres)
G) Réviser chaque écriture du journal et la comparer au grand livre

---

Enregistrer les écritures de régularisation au journal général. (3)

A) Application des différentes techniques et règles généralement reconnues relatives aux écritures de régularisation
B) Application d'une méthode de travail
   - I- généralement reconnue
   - I- de sa compagnie
   - I- élaborée par un comptable agréé
C) Report au grand livre

Inscrire au journal les écritures de fermeture et de réouverture à la fin de l'exercice financier. (3)

A) En fonction des comptes actifs
B) En fonction des comptes passifs
C) En fonction des comptes de capital
D) En fonction des règles et techniques reconnues

Reporter au grand livre les écritures de régularisation, de fermeture et de réouverture, et régler les comptes. (3)

A) Repérage du compte du grand livre
B) Exactitude du report
C) Indication du report au journal
D) Acquitter les comptes

Interpréter la signification du chiffrier. (2)

A) Le chiffrier apparaît comme étant une synthèse des transactions commerciales d'un exercice financier dans la balance de vérification
B) Le chiffrier contient des écritures comptables appelées régularisations dont l'objet est de montrer, en fin d'exercice, les comptes à leur valeur exacte

---

Identifier les avantages du chiffrier. (2)

A) Moyen de contrôler l'équilibre arithmétique des comptes et d'assurer ainsi l'exactitude du résultat net (profit ou perte)
B) Moyen de donner des renseignements nécessaires
   - I- pour la préparation des états financiers
   - I- pour l'inscription aux livres de régularisations
   - I- pour la fermeture des livres

Identifier correctement les comptes de valeurs et les comptes de résultats afin de les inscrire au bon endroit dans les colonnes 'pertes' ou 'bilan' du chiffrier. (2)

A) Compte de l'état de pertes et profits
   - I- vente (colonne crédit)
   - I- PCMV (colonne débit)
   - I- autres frais variables (colonne débit)
   - V- frais fixés
   - V- solde (soit débit, soit crédit)
B) Compte du bilan
   - I- actif à court terme
     a) liquidités bancaires
     b) compte et billet à recevoir
     c) inventaire
   - I- actif à long terme
     a) immobilisation
     b) terrain
     c) matériel roulant
   - I- passif à court terme
     a) compte à payer
     b) autres comptes à payer aux fournisseurs
   - V- passif à long terme : dette à long terme
   - V- capital
     a) mise de fonds du propriétaire
     b) bénéfice non réparti

Remplir un chiffrier préparatoire aux états financiers. (3)

A) Inscription de l'en-tête et de la balance de vérification
B) Inscription des régularisations
   - stocks des marchandises (d'ouverture et de fermeture)
   - amortissements
   - fournitures de bureau
   - provision pour mauvaises créances
   - intérêts à recevoir ou à payer
   - salaires à payer
   - assurances payées d'avance
   - revenus reçus d'avance
C) Répartition des montants aux colonnes appropriées
   - colonnes de l'état de revenus et dépenses (incluant les profits ou pertes)
   - colonnes des soldes après fermeture
D) Totalisation
   - calcul des profits ou pertes
   - corrections des totaux

Identifier les termes relatifs à l'état de revenu. (2)

A) Revenus
   - I- revenu
   - I- vente brute
   - I- vente nette
   - V- escompte
B) Coût des marchandises vendues
   - I- inventaire
   - I- achat
   - I- rabais sur achat
C) Profit brut
D) Dépenses d'exploitation
   - I- promotion (publicité, etc.)
   - I- commissions des vendeurs
   - I- dépréciation
E) Dépenses administratives
   - I- fournitures de bureau
   - I- services publics
   - I- assurances
   - V- dépréciation
   - V- mauvaises dettes
F) Profit net

Identifier les types de variations des comptes de revenus et des dépenses en fonction des écritures au débit ou au crédit. (2)

A) Revenus
   - I- augmentation au crédit
   - I- diminution au débit
   - I- solde normalement au crédit
B) Dépenses
   - I- augmentation au débit
   - I- diminution au crédit
   - I- solde normalement au débit

Interpréter la signification et les composantes de l'état de perte et de profit. (2)

A) Le résultat de l'exploitation pour une période donnée en indiquant si un profit a été réalisé ou une perte subie

B) Quatre parties essentielles
- I- l'en-tête
  a) nom de l'entreprise
  b) nom de l'état
  c) la période à laquelle se rapporte l'état
- I- les comptes de revenus sont les montants de marchandises ou services vendus au comptant et à crédit au cours de la période (solde créditeur)
- I- les comptes de dépenses sont les achats de marchandises ou de services au comptant et à crédit au cours de la période (solde débiteur)
- V- la différence entre les revenus et les dépenses (profit net ou perte nette)
  a) profit si les revenus sont plus importants que les dépenses
  b) perte si les revenus sont moins importants que les dépenses

---

Dresser un état des revenus et des dépenses à partir d'une liste. (3)

A) En-tête
B) Disposition des données
- I- revenus
  a) ventes brutes, moins
     1- rendus et rabais sur ventes
     2- escomptes sur ventes
  b) ventes nettes
- I- coûts des marchandises
  a) stock d'ouverture
  b) achats (transport à l'achat) moins
     1- rendus et rabais sur achats
     2- escomptes sur achats
- I- profit brut
- V- dépenses d'exploitation
  a) frais de vente
     1- publicité
     2- salaires et commissions des vendeurs
     3- amortissement des équipements de livraison
     4- frais de livraison
  b) frais d'administration
     1- dépenses de fournitures de bureau
     2- services : électricité, téléphone, etc.
     3- salaire des administrateurs
     4- contributions de l'employeur
        i- RRQ (Régie des rentes du Québec)
        ii- CAC (Commission d'assurance-chômage)
        iii- RAMQ (Régie de l'assurance-maladie du Québec)
     5- assurances
     6- amortissements
        i- bâtiment
        ii- matériel de bureau
        iii- équipement
     7- mauvaises créances
  c) bénéfice net de l'exercice
- V- exactitude des calculs et double réglage

Définir la terminologie de base du bilan et de l'état des résultats. (2)

A) Actif
B) Passif
C) Capital
D) Immobilisations
E) Capital-actions
F) Revenus
G) Dépenses
H) Inventaire
I) Petite caisse
J) Recettes
K) Décaissement ou sortie de fonds (charges)
L) Profits ou bénéfices
M) Déficit

Identifier les termes courants utilisés dans le bilan. (2)

A) Actif
- I- actif à court terme (disponibilité)
  a) caisse
  b) petite caisse
  c) comptes à recevoir
  d) provision pour mauvaises créances
  e) inventaire
  f) assurances payées d'avance
  g) intérêts courus à recevoir
  h) fournitures de bureau
- I- actif
  a) terrain
  b) bâtiment
  c) équipement
- I- actif intangible
  a) clientèle, achalandage
  b) brevets, marque déposée

B) Passif
- I- passif à court terme
  a) comptes à payer
  b) salaires
- I- passif à long terme
  a) obligations payables
  b) hypothèques payables

C) Capital
- I- investissement
  a) profit ou perte
  b) prélèvement
  c) capital
  d) capital-actions

Interpréter la signification et les composantes du bilan. (2)

A) Valeur financière d'une entreprise à un moment précis
B) Quatre parties essentielles
- I- l'en-tête
  a) le nom de l'entreprise
  b) l'inscription de 'Bilan' et date du bilan
- I- les comptes d'actif, toutes les valeurs possédées à court et à long termes, pour l'entreprise et comptabilisées au coût
- I- les comptes du passif, de toutes les dettes assumées par l'entreprise à court et à long termes
- V- le compte du capital, la part du propriétaire dans l'entreprise

---

Identifier les types de variations d'un compte passif, actif et capital. (2)

A) Compte passif et capital
- I- augmentation au crédit
- I- diminution au débit
- I- solde normalement au crédit

B) Compte actif
- I- augmentation au débit
- I- diminution au crédit
- I- solde normalement au débit

Interpréter l'équation fondamentale en comptabilité. (2)

A) Identification de la formule
B) Interprétation des éléments constituants
- I- l'actif (A)
- I- le passif (P)
- I- le capital (C)
  a) revenu
  b) dépense
  c) profit
  d) perte

Calculer, à partir de l'équation fondamentale en comptabilité, l'un des trois éléments du bilan à partir des deux autres. (3)

A) Actif
B) Passif
C) Capital ou avoir net

Dresser à partir des soldes régularisées, un bilan de fermeture d'exercice en bonne et due forme. (3)

A) Égalité de l'équation
B) En-tête
C) Double ligne sous les totaux
D) Détails exacts concernant les comptes
- I- actif
  - a) disponibilités
    - 1- en caisse
    - 2- petite caisse
    - 3- comptes à recevoir (déduction de la provision)
    - 4- stock de marchandises
    - 5- assurances payées d'avance
    - 6- intérêts courus à recevoir
    - 7- fourniture de bureau
  - b) immobilisations corporelles
    - 1- terrain
    - 2- bâtiment (déduction de l'amortissement accumulé)
    - 3- matériel de bureau
    - 4- équipement de magasin (déduction de l'amortissement accumulé)
    - 5- camion de livraison (déduction de l'amortissemnt accumulé)
  - c) immobilisations incorporelles
    - 1- achalandage
    - 2- brevet
- I- passif
  - a) exigibilités
    - 1- comptes à payer
    - 2- salaires
    - 3- loyers perçus d'avance
  - b) dette à long terme
    - 1- obligations à payer
    - 2- hypothèques à payer
- I- capital
  - a) mise de fonds initiale
  - b) bénéfice ou perte
  - c) prélèvement
  - d) capital
    - 1- propriétaire unique
    - 2- société
    - 3- compagnie à responsabilité limitée
    - 4- capital-actions

TITRE : 04-13 VÉRIFICATION DES DONNÉES DES ÉTATS FINANCIERS

OBJECTIF : Vérifier l'enregistrement et l'agencement, des différentes données comptables des journaux et grands livres

REFERENCE : 04-12 Préparation des états financiers

Interpréter la méthode de travail généralement reconnue. (2)

A) Obtention du grand livre général et extraction de la balance de vérification après s'être assuré, par l'examen des journaux, que tous les reports ont été effectués dans le grand livre
B) Inventaire des valeurs de l'entreprise de manière à pouvoir découvrir d'abord si toutes les opérations commerciales ont été indiquées aux livres et ensuite déterminer quels comptes ont besoin d'être rectifiés
C) Une fois l'inventaire terminé, interprétation des résultats par l'inscription au journal général des écritures de régularisation qui seront ultérieurement reportées au grand livre
D) Établissement d'une nouvelle balance de vérification après régulisation, pour s'assurer de l'absence d'erreur

---

Réviser les modes des rentrées des données comptables dans les journaux. (3)

A) Selon les instructions du comptable
B) Selon les instructions de son supérieur
C) Selon les méthodes préétablies dans l'entreprise

Réviser le cycle comptable généralement utilisé. (4)

A) Écritures dans le journal approprié à l'opération
B) Reports au grand livre général
C) Établissement de la balance de vérification
D) Préparation du chiffrier et des états financiers
E) Écriture de régularistaion et de fermeture au journal général et report au grand livre
F) Acquittement, balance et arrêt des comptes
G) Établissement de la balance de vérification après fermeture
H) Écriture de réouverture du journal général et report au grand livre

---

Vérifier, aux journaux identifiés, les écritures relatives aux opérations courantes de l'entreprise (paie, dépenses, revenus, recettes et dépenses, achats, ventes) et le report du grand livre général ou aux grands livres auxiliaires. (4)

A) Inscription aux journaux appropriés des opérations d'une entreprise commerciale ou de service
B) Report aux grands livres comptables à partir de pièces justificatives ou de journaux comptables

---

Interpréter la signification d'une écriture de régularisation aux comptes du grand livre général. (2)

A) Ajustement de la valeur réelle d'un compte
B) Apport de la valeur ayant trait à la période en question
C) Retrait de la valeur n'ayant pas trait à la période en question

---

Interpréter les différentes techniques et règles relatives aux écritures de régularisation. (2)

A) Revenus engagés : ce sont des revenus gagnés, non perçus ; (aucune entrée n'a été faite aux livres relativement à ces revenus)
B) Dépenses faites : ce sont des dépenses faites mais non acquittées, (aucune entrée n'a été faite aux livres concernant ces dépenses)
C) Répartition des revenus : les revenus sont perçus avant que le service correspondant n'ait été rendu
D) Répartition des dépenses : les dépenses faites bénéficient à l'entreprise durant une période qui s'étend sur plus d'un exercice financier ; le coût doit en être réparti sur chacun des exercices concernés

---

Interpréter les techniques et règles relatives aux écritures de fermeture. (2)

A) Annulation des comptes dans le compte de profits et pertes
   - I- fermeture des comptes de dépenses
     a) en débitant le compte profits et pertes
     b) en créditant le compte des dépenses en question
   - I- fermeture des comptes de revenus
     a) en débitant le compte de revenus en question
     b) en créditant le compte profits et pertes
B) Annulation définitive du compte profits et pertes par sa fermeture
   - I- en débitant ou créditant (selon le solde du compte) profits et pertes
   - I- en créditant ou débitant (selon le cas présenté par le solde du compte perte et profit) le compte de capital
C) Report au grand livre

Interpréter les techniques et règles relatives aux écritures de réouverture. (2)

A) Les écritures de réouverture sont celles qui permettent le renversement des régularisations occasionnées par des opérations commerciales non entièrement complétées à la fin d'un exercice financier
B) Virement à des comptes de résultats de sommes inscrites à des comptes de valeurs
C) Date des écritures de réouverture - premier jour du nouvel exercice financier
D) Report au grand livre

Réviser le chiffrier pour les états de profits et pertes et du bilan. (4)

A) Établissement de la balance de vérification
B) Vérification de l'exactitude de cette balance (le solde qui apparaît au débit doit être égal au solde du crédit)
C) Extraction par la balance de vérification de tous les comptes de valeurs et de résultats
D) Séparation des comptes de valeurs des comptes de résultats

E) Inscription sur un chiffrier de la liste des comptes de valeurs identifiés
F) Inscription sur un chiffrier de la liste des comptes de résultats identifiés

---

Interpréter les variations des comptes de revenus et de dépenses en fonction des écritures au débit ou au crédit. (4)

A) Selon le type de variations
B) Selon le type de transactions
C) Selon le genre ou le but d'utilisation possible de la transaction à des fins comptables

---

Interpréter les variations des comptes : actif, passif, capital. (4)

A) Selon le type de variations
B) Selon le type de transactions
C) Selon le genre ou le but d'utilisation possible de la transaction à des fins comptables

---

Présenter certains comptes du bilan et des états de profit. (3)

A) Établissement du chiffrier
B) Sélection des comptes du bilan et de l'état de profits et pertes à présenter
C) Extraction du chiffrier du solde des comptes qu'on veut présenter
D) Présentation de ces comptes sous forme d'un état financier sommaire

UNITE MODULAIRE : 04-14

TITRE : 04-14 PRÉPARATION D'UN BUDGET ET CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

OBJECTIF : Préparer un budget et effectuer le contrôle pendant un exercice financier

REFERENCE : 01-03 Description du processus de planification
06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Distinguer les éléments de la gestion financière. (2)

A) Budget
B) États des résultats
C) Bilan

Identifier le mode de préparation de la politique budgétaire. (2)

A) Identification des recettes et dépenses
B) Identification des priorités de programme
C) Identification des corollaires
D) Établissement d'un système de budgétisation
E) Identification des caractéristiques du budget
F) Interprétation de la structure
G) Établissement du processus budgétaire

Identifier les critères d'évaluation de la politique budgétaire. (2)

A) La structure d'organisation
B) Le guide administratif
C) Le processus de budgétisation
D) Les données statistiques

Distinguer les étapes de la planification budgétaire. (2)

A) Recherches et études pré-budgétaires
B) Discussion sur les précisions budgétaires
C) Établissement de la politique budgétaire
D) Recherches de fonds pour le financement de l'organisme

Identifier les facteurs qui améliorent le rendement du budget. (2)

A) La recherche
B) La planification
C) La coordination
D) Le contrôle
E) La réglementation
F) Les opérations financières précises
G) L'évaluation constante
H) L'information

Définir la notion de budget. (2)

A) Estimation des recettes et dépenses
B) Indication avec précision du montant à dépenser
C) Indication du temps où l'argent sera dépensé
D) Indication du pourquoi des dépenses

Définir la notion de budget de programme. (2)

A) Estimation des recettes et dépenses faites pour un programme
B) Indication du temps où seront dépensées les sommes d'argent d'une programmation spécifique
C) Indication du motif d'un choix du programme

Différencier les buts de l'élaboration d'un budget. (2)

A) Expression en termes financiers et quantitatifs des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs
B) Répartition des ressources par centre de responsabilité
C) Amélioration de la connaissance des phases des opérations de l'entreprise aux fins de coordination et de comparaison
D) Structuration des opérations de contrôle durant ou à la fin de la période couverte

---

Définir la terminologie de base reliée au budget. (2)

A) Dépenses
B) Recettes
C) Budget d'organisation
D) Budget d'exploitation
E) Budget de fonctionnement
F) Frais généraux

Différencier les types de budgets. (2)

A) Généraux
   - I- bilan, prévision nette
   - I- budget d'investissement
   - I- budget d'exploitation
   - V- budget de financement
   - V- autres
B) Selon la structure de l'entreprise

Identifier les éléments clés dans l'établissement d'un budget. (2)

A) Politiques budgétaires passées et actuelles de l'entreprise.
B) Plans budgétaires passés et actuels
C) Objectifs à poursuivre
D) Estimation des dépenses
E) Estimation des revenus
F) Ressources disponibles

Différencier les catégories de dépenses. (2)

A) Rémunération du personnel
B) Contributions de l'employeur
C) Transport et communication
D) Services professionnels et administratifs
E) Location, entretien et réparation
F) Biens non durables (de consommation courante)
G) Services de la dette
H) Dépenses génér[illegible]
   - I- frais de routi[illegible]

- I- dépenses imprévues
- I- bris divers

Différencier les sortes de coûts

A) Coûts fixes
B) Coûts variables

Déterminer les dépenses approximatives à prévoir au budget d'une entreprise. (3)

A) Calcul de majorations exprimées en pourcentage
   - I- par rapport aux montants de l'année précédente
   - I- par rapport au chiffre d'affaires ou à un montant prévu pour l'année budgétaire
B) Calcul de certaines dépenses fixes et prévues
   - I- intérêts sur emprunts
   - I- loyers divers
   - I- salaires prévus

Déterminer les revenus approximatifs à prévoir au budget d'une entreprise. (3)

A) Calcul de majorations exprimées en pourcentage
   - - par rapport aux montants de l'année précédente
   - - par rapport au chiffre d'affaires ou à un montant autre prévu pour l'année budgétaire
B) Calcul de certains revenus fixes et prévus
   - - intérêt sur dépôts
   - - locations diverses

Préparer un budget. (4)

A) Sortes de budgets
   - ensemble de l'entreprise
   - vente
   - achat
   - publicité
   - outils
B) Marche à suivre
   - examen de rapports antérieurs
   - extraction de données à partir des fichiers magnétiques
   - détermination de variations anticipées
   - état de l'entreprise face au marché et à ses concurrents
   - fixation et interprétation des objectifs et quotas projetés
   - analyse des éléments clés à considérer dans un budget
   - ajustement aux politiques de l'entreprise.
   - fixation des coût et prix
   - répartition des montants
     a) période
     b) unité administrative
     c) produits ou services
C) Simulations
   - feuille électronique
   - progiciels de planification financière

Vérifier les totaux et les soldes des différents relevés budgétaires. (3)

A) Prévisions budgétaires
   - I- totaux des colonnes (services, secteurs)
   - I- totaux par poste (horizontalement)
   - I- total global (preuve)
B) Rapports périodiques (calcul des soldes et des divergences)
   - - rapport d'un seul poste du budget
   - - rapport du budget global

Traduire le budget et les prévisions budgétaires sous forme de rapport. (4)

A) Méthode de rédaction
   - - exigences de la compagnie
   - - méthode standard
B) Analyse des données
C) Mode de transmission du rapport aux autorités

Caractériser le processus de contrôle budgétaire. (2)

A) Comparaison des réalisations aux prévisions
B) Analyse et contrôle des écarts constatés
C) Suggestions d'actions correctives

Distinguer les techniques de contrôle budgétaire. (2)

A) Le bilan
B) Le compte des revenus et des dépenses (compte d'exploitation) et compte des profits et pertes

---

Différencier les points de repère ou les éléments du tableau de bord de l'entreprise. (2)

A) Les ratios
   - I- de la structure de capital
   - I- de rentabilité
   - I- d'efficacité
   - V- retour sur investissement (ratio global)
B) Les graphiques (analyse du seuil de rentabilité)

Effectuer les contrôles budgétaires appropriés. (4)

A) Identification de techniques de contrôles
B) Identification des points de repère
C) Connaissances des politiques de l'entreprise
D) Respect des processus de contrôle
E) Formulation de recommandations

UNITE MODULAIRE : 05-01

TITRE : 05-01 CLASSEMENT DE DOCUMENTS

OBJECTIF : Classer des documents selon divers systèmes

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Identifier les différents systèmes de classement. (1)

A) Alphabétique
B) Numérique
C) Alphanumérique
D) Chronologique
E) Thématique
F) Géographique

Identifier les méthodes de classement utilisées pour les dossiers. (1)

A) Par sujets
   - I- employés anciens
   - I- employés nouveaux
   - I- embauchage
   - V- absentéisme
   - V- rendement
   - i- accident du travail
   - I- salaire
B) Par ordre alphabétique de sujet
C) Par ordre numérique
D) Par ordre alphanumérique
E) Par codification ou symbole
F) Autres formes de codification

Identifier les règles du classement alphabétique des noms de personnes. (1)

A) Noms de famille
   - I- avec prénom (simple ou composé)
   - I- sans prénom
   - I- avec prénom abrégé
   - V- avec initiales du prénom
B) Noms de famille composés
   - I- trait d'union ou particules
   - I- pour une femme mariée
C) Noms identiques
   - I- père et fils de même adresse
   - I- père et fils avec adresses différentes

Identifier les règles du classement alphabétique pour les noms de raisons sociales d'entreprises ou de services administratifs. (1)

A) Noms de raisons sociales
   - liaison du nom
     a) trait d'union
     b) conjonction, préposition
   - abréviations
     a) initiales connues
     b) initiales inconnues
   - emploi de préfixes incorporés au nom
   - combinaison de noms et prénoms
   - raisons sociales contenant un titre
   - raisons sociales chiffrées
   - nom anglais avec apostrophe ('s)
   - succursales situées dans les localités géographiques différentes
B) Noms des services administratifs : Gouvernement fédéral

Identifier les règles du classement numérique. (1)

A) Numéros consécutifs
B) Numéros significatifs
   - - système du dernier chiffre
   - - système du chiffre du milieu

Identifier les règles du classement chronologique. (1)

A) Méthode française
B) Méthode anglaise
C) Système international

Identifier les règles du classement thématique à partir de l'exemple d'un tableau de classification. (1)

A) Grand groupe
B) Groupe
C) Sous-groupe

Identifier les règles de classement de modes combinés (géographique, alphanumérique, décimal). (1)

A) Classement géographique (thématique et alphabétique)
B) Classement alphanumérique (alphabétique et numérique)
C) Classement décimal (thématique et numérique)

Identifier les avantages et les inconvénients des différents systèmes de classement (alphabétique, numérique, thématique, géographique, alphanumérique, décimal). (2)

A) Facilité
B) Rapidité
C) Sécurité
D) Extension
E) Économie

Caractériser les systèmes de classement de dossiers utilisés par l'entreprise. (2)

A) Système de classement
   - I- alphabétique
   - I- numérique
   - I- autres
B) Nature du document
C) Sorte de document
D) Usage du document

Sélectionner une méthode de classification des dossiers. (2)

A) Selon la nature et l'ampleur des dossiers
B) Selon le nombre de sujets touchés
C) Selon des directives précises
D) Selon une méthode déjà établie

Identifier différents classeurs et fichiers. (1)

A) Classeur vertical classique (la visibilité horizontale)
B) Classeur vertical à visibilité latérale
C) Fichier rotatif
D) Fichier vertical
E) Fichier à indicatif visible
F) Microformes
   - microfilm
   - microfiches
G) Fichiers magnétiques
   - ruban
   - disque, disquette
H) Fichiers optiques numériques
   - disque optique

Identifier les caractéristiques du matériel de classement selon son usage. (1)

A) Conservation du document
   - I- chemise (onglet à droite ou à gauche)
   - I- dossiers suspendus
B) Indicatifs des documents
   - I- cavaliers
   - I- onglets (onglets à fenêtres)
   - I- étiquettes
   - V- feuillets intercalaires

Vérifier l'appartenance d'un document ou information avec le dossier. (3)

A) Selon la nature des informations
B) Selon le contenu du dossier
C) Selon le contenant
D) Selon le classement
E) Selon le service ou le secteur

Codifier le dossier.(3)

A) Nature du document
B) Nécessité et fréquence
C) Exigence de l'entreprise

Identifier le contenu d'une fiche en fonction de son utilisation. (1)

A) Fiche de base
   - I- vedette
   - I- corps de la notice
   - I- cote
   - V- rappel des vedettes
B) Fiche de renvoi

Établir une fiche pour chaque dossier. (3)

A) Identification de la personne
B) Nature du dossier
C) Codification du dossier aux fins de classement

Préparer le matériel de classement selon les différents systèmes de classement. (3)

A) Inscription des titres sur les chemises
B) Mise en place des cartons ou index séparateurs
C) Usage des onglets et des cavaliers
D) Installation du support métallique des dossiers
E) Préparation de la fiche de base
F) Préparation des étiquettes pour disquettes
G) Préparation des repères pour micro-formes
   - I- vedette
   - I- corps de la notice
   - I- cote
   - V- rappel des vedettes

Rassembler, par sujets, des coupures de presse ou de revues dans un domaine propre à l'entreprise. (3)

A) Dépouillement de revues et de journaux
B) Coupure des articles intéressants
   - - mention de la date
   - - mention de la source
C) Classement des coupures
   - - par ordre chronologique
   - - par sujets
D) Présentation du dossier
   - - sous forme d'album
   - - sous forme de photographies

Insérer dans le classeur les documents prêtés. (3)

A) Repérage de la fiche du document
B) Identification du mode de classement
C) Disposition du document à l'intérieur du dossier

Ranger des volumes de bibliothèque sur leurs rayons. (3)

A) Identification de la cote du livre
   - - compréhension de l'ordre de la classification décimale universelle
   - - compréhension d'un système de classement alphanumérique
B) Repérage du rayon approprié
C) Rangement du volume

Ranger des films, des diapositives, des rubans ou autres articles audiovisuels selon le mode de classement en usage. (3)

A) Interprétation des divers catalogues
B) Usage des formules de retour d'un prêt
C) Rangement sur les rayons appropriés

Ranger les documents dans les différents classeurs du fichier. (3)

A) Classeur vertical classique
B) Classeur à visibilité latérale
C) Fichier vertical
D) Fichier à indicateur visible
E) Fichier magnétique ou optique
F) Cahier de classement pour disquettes
G) Boîtier de classement pour disquettes
H) Boîtier de classement pour microfiches

Classer le courrier du destinataire selon l'ordre d'importance de la présentation. (3)

A) Télégrammes
B) Lettres par exprès ou par avion
C) Lettres confidentielles

D) Courrier
E) Circulaire, publicité
F) Périodiques et journaux

Verser des documents aux classeurs. (3)

A) Photocopie des lettres
B) Identification d'un système de classement approprié
   - l- ordre alphabétique
   - l- ordre numérique
   - l- selon un système déjà établi
C) Mise au classeur de la correspondance

Classer les dossiers. (3)

A) Application d'une méthode sélectionnée
B) Application d'une méthode déjà établie
C) Application des directives reçues

Repérer des documents classés selon différentes classifications. (3)

A) Selon le mode de classement
B) Selon les sortes de dossiers
C) Selon le type de classeur ou de fichier
   - traditionnel
   - microforme
   - magnétique et optique

UNITE MODULAIRE : 05-02

TITRE : 05-02 MISE À JOUR ET CONTRÔLE DES DOSSIERS

OBJECTIF : Mettre à jour les dossiers et en contrôler le prêt

REFERENCE : 05-01 Classement de documents

Interpréter la demande de documents. (2)

A) Identification de la demande
   - I- document requis
   - I- document disponible
   - I- document inexistant
   - V- nature du document
B) Identification du demandeur
   - I- personne de la compagnie
   - I- personnes autorisées
   - I- personnes non autorisées

Identifier les étapes de divulgation des renseignements confidentiels. (1)

A) Identification de l'interlocuteur
   - I- un client
   - I- une personne inconnue
B) Interprétation du caractère confidentiel du renseignement demandé
   - I- pour le client
   - I- pour une autre personne
   - I- autre institution de même type
C) Autorisation des personnes concernées
D) Repérage du renseignement par la consultation de
   - I- dossiers, comptes
   - I- personnes
E) Transmission du renseignement demandé dans les limites de ses pouvoirs

---

Identifier le caractère confidentiel de certains renseignements. (1)

A) Renseignements relatifs aux secrets industriels
   - - procédés de fabrication
   - - données comptables (ex. : soumission)
B) Renseignements relatifs aux dossiers d'une personne
   - - salaire
   - - vie privée

Identifier les formalités établies pour la transmission des documents. (1)

A) Pratiques de l'organisation interne de la compagnie
B) Interaction des différents services
C) Toutes les modalités de transmission des documents à travers les services touchés

---

Acheminer les documents à leurs destinataires. (3)

A) Dans l'entreprise
   - I- comptabilité
   - I- vente
   - I- achat
   - V- réception
   - V- expédition
   - I- autres services ou unités administratives
B) Hors de l'entreprise

Transmettre les renseignements désirés. (3)

A) Identification du demandeur
B) Respect de la discrétion requise à un dossier
C) Acheminement des informations
   - - dans l'entreprise
   - - hors de l'entreprise
D) Réponse aux demandes

Identifier les différentes formules de contrôle de sortie des documents. (1)

A) Formules de demande de consultation d'un dossier
B) Formules de circulation
   - - pièces d'un dossier (fiche de substitution)
   - - dossier complet
     a) guide de sortie
     b) chemise de sortie
C) Formules de récupération

Contrôler la sortie des documents à l'aide des formules appropriées. (3)

A) Remplir des formules appropriées
B) Classement
C) Respect des échéances

Identifier le matériel nécessaire au fichier de relance. (1)

A) Cartons séparateurs (par mois) (12)
B) Cartons séparateurs (par quantième) (31)

Distinguer les temps pour tenir à jour un fichier de relance. (2)

A) Classement quotidien des fiches
   - - fiches qui indiquent les échéances du mois en cours
   - - fiches qui indiquent les échéances du mois suivant
B) Reclassement (au début du mois) des fiches par quantième

Identifier les systèmes de transfert des documents périmés selon la méthode de l'entreprise. (1)

A) Transfert permanent
   - I- annuel
   - I- semestriel
   - I- périodique variable
B) Conservation des documents sur microfiches

C) Destruction des dossiers périmés
- I- suivant les décisions administratives
  a) délais fixes
  b) délais variables
- I- suivant les lois en vigueur
  a) lois des gouvernements
  b) certains règlements particuliers

Tenir à jour un fichier de relance. (3)

A) Classement quotidien des fiches
B) Mise à jour du premier du mois

Vérifier quotidiennement le fichier des dossiers. (3)

A) Détermination quotidienne des dossiers à traiter
B) Examen des échéances
C) Examen du contenu
D) Vérification des changements survenus au cours de la période

---

Vérifier la réception des documents déjà sortis. (3)

A) Identification du dossier
B) Vérification du document afin de constater l'exactitude et la totalité des informations
C) Repérage de la fiche
- - de contrôle
- - de classement

Identifier certains critères qui doivent être respectés dans l'établissement ou la mise à jour des dossiers. (1)

A) Informations ou données devant être réelles et quantitatives
B) Pas d'impression personnelle sans motif
C) Impartialité

Tenir à jour les pièces d'un dossier. (3)

A) Repérage du dossier classé
B) Comparaison des pièces du dossier avec d'autres pièces
C) Correction des données erronées
D) Insertion de nouvelles pièces au dossier (éventuellement)
E) Indication de la sortie de pièces

UNITE MODULAIRE : 05-03

TITRE : 05-03 TENUE À JOUR DES DOSSIERS DU SERVICE DU PERSONNEL

OBJECTIF : Tenir à jour les dossiers du service du personnel

REFERENCE : 05-02 Mise à jour et contrôle des dossiers

Identifier le contenu d'un dossier. (1)

A) Relatif au passé d'un employé
   - curriculum vitae

B) Relatif à ses fonctions au sein de la compagnie
   - date d'entrée en fonction
   - nature du poste

C) Relatif à son évaluation
   - date de l'évaluation
   - nom de l'évaluateur
   - raison de l'évaluation
   - résultats de l'évaluation
   - suggestions

D) Relatif à un domaine spécifique
   - embauchage
   - formation
   - affectation
   - griefs et règlements
   - salaires
   - rendement
   - avantages sociaux
     a) assurance-vie de groupe
     b) caisse de retraite
     c) assurance-maladie
     d) journées de maladie
     e) journées de congés
   - absentéisme
   - accidents du travail

Distinguer les différentes pièces à verser au dossier des employés pour le service du personnel. (2)

A) Documents préalables à l'embauche
   - I- demande d'emploi
   - I- certificat médical
   - V- test
   - V- lettres de référence

B) Documents relatifs à la période coïncidant avec le début de l'emploi
   - I- fiches d'évaluation
   - I- formules relatives au régime de pension, à l'assurance de groupe ou personnelle
   - I- formules ayant trait à des saisies de salaire
   - V- certificat médical en cas d'absence
   - V- avis de retour au travail

Vérifier les formules de déclaration, d'exemption et de déduction d'impôt remplies par les employés. (3)

A) Interprétation de la formule
B) Repérage des omissions de détails importants

Compiler, pour le service du personnel, des données relatives à l'absence des employés. (3)

A) Détermination du nombre de journées d'absence prévues
   - I- congés sociaux
   - I- congés (de) maladie
   - I- congés de maternité
   - V- autres congés

B) Vérification du certificat d'absence

Faire les mises à jour périodiques de la liste du personnel d'une entreprise. (3)

A) Vérification des données
   - I- noms, adresses
   - I- numéro d'assurance sociale
   - I- renseignements relatifs à l'emploi

B) Corrections manuscrites pour le service informatique

Maintenir à jour le registre de l'embauche. (3)

A) Inscription des données originales
B) Ajouts de renseignements au fur et à mesure
   - I- résultat des tests
   - I- évaluation de l'interview
   - I- avis aux services
   - V- références
   - V- fiche d'antécédents médicaux
   - I- décision prise

Identifier les données qui apparaissent sur la carte de présence des employés. (1)

A) Nom et numéro de l'employé
B) Semaine
C) Heures d'arrivée et de départ
D) Total des heures régulières
E) Total des heures supplémentaires

Respecter les règles de discrétion du service du personnel concernant la divulgation de renseignements sur les dossiers des employés. (3)

A) Renseignements aux amis, à la famille
B) Renseignements aux employés de l'entreprise
C) Renseignements à des sociétés de crédit, des bureaux de crédit et autres

---

Tenir à jour les dossiers du personnel. (3)

A) Identification des dossiers
B) Identification des informations ou données à inscrire

C) Inscription ou mise à jour des informations ou données aux dossiers

UNITE MODULAIRE : 05-04

TITRE : 05-04 COURRIER

OBJECTIF : Recevoir et envoyer le courrier
A) Réception, dépouillement et distribution
B) Affranchissement du courrier et inscription des adresses
C) Utilisation du courrier électronique

REFERENCE : 05-01 Classement de documents

A) RÉCEPTION, DÉPOUILLEMENT ET DISTRIBUTION

Identifier la nature du courrier. (1)

A) Identification du courrier
   - formulaire
   - lettre
B) Demande de traitement
   - information
   - confirmation
   - approbation
   - renouvellement
   - annulation
   - transfert
   - finance
   - comptabilité
   - juridiction
   - consultation
   - protocole (remerciement, anniversaire)
   - évaluation

Identifier les étapes du dépouillement et de la distribution du courrier. (1)

A) Réception
B) Tri
C) Dépouillement
D) Annotation pour classement
E) Distribution

Déterminer les règles de réception du courrier. (2)

A) Signature pour obtenir le courrier recommandé
B) Paiement de certains colis contre remboursement
C) Paiement d'une taxe pour le courrier insuffisamment affranchi

---

Recevoir le courrier. (3)

A) Identification du type de courrier
B) Vérification
   - l- destinataire
   - l- expéditeur
   - l- contenu
C) Dépouillement

Dépouiller le courrier. (3)

A) Ouverture des enveloppes (sauf le courrier confidentiel)
B) Timbrage et datation des documents reçus (changement quotidien de la date)
C) Abstention de timbrer et de dater certaines pièces juridiques
D) Conservation de certaines enveloppes
   - - pour l'oblitération postale (ex. : soumissions)
   - - pour l'adresse de retour incluse sur l'enveloppe mais absente dans le document
E) Annexion à la lettre des pièces ou documents reçus
F) Ajout d'une feuille de route à certaines revues pour leur circulation

---

Trier le courrier. (3)

A) Destinataires
   - - services
   - - noms des personnes
B) Retour à la poste des lettres non destinées à l'entreprise
   - - correction de l'adresse
   - - remise à la poste
C) Jeter à la corbeille de certains documents inutiles à l'entreprise

---

Annoter le courrier aux fins de classement. (3)

A) Vérification à l'effet que la lettre ait reçu l'attestation désirée
B) Indice de classement (code)
C) Renvoi

Tenir à jour le registre du courrier reçu. (3)

A) Date de la réception
B) Nom du destinataire de la lettre reçue
C) Provenance de la lettre
D) Détails particuliers à la lettre

Identifier l'ordre de présentation des pièces de la correspondance à remettre au destinataire. (1)

A) Les télégrammes
B) Les lettres livrées par exprès, le courrier reçu par avion
C) Les lettres portant la mention confidentiel
D) Le courrier ordinaire
E) Les circulaires, les feuillets publicitaires
F) Les périodiques et les journaux

Distribuer le courrier. (3)

A) Selon les destinataires désignés
B) Selon le contenu du document

B) AFFRANCHISSEMENT DU COURRIER ET INSCRIPTION DES ADRESSES

Identifier les différentes machines à adresser, selon leur utilisation. (1)

A) Machine à plaques métalliques
B) Machine à stencils
C) Exploitation d'un fichier magnétique
D) Traitement de texte
E) Courrier électronique

Identifier les éléments du code postal canadien. (1)

A) Indicatif régional, une lettre, un chiffre, une lettre
   - - la première lettre indiquant la région géographique
   - - le chiffre indiquant la région de tri d'acheminement
B) Indicatif local

Vérifier un code postal. (3)

A) Position des lettres et des chiffres
B) Concordance entre la première lettre du code et la région désignée dans l'adresse
C) Usage du répertoire du ministère des Postes

Inscrire lisiblement les indications ou renseignements qui assurent la livraison du document. (3)

A) Nom du destinataire
B) Adresse de destination
C) Les quantités expédiées
D) Les coûts de livraison
E) L'attribution des coûts de livraison

Vérifier le contenu d'une enveloppe (lettre, pièces) avant de la cacheter. (3)

A) Signature de la lettre
B) Concordance entre l'adresse de l'enveloppe et celle de la lettre
C) Concordance entre les pièces incluses et la mention de la lettre

Cacheter des enveloppes en série à l'aide d'un mouilleur. (3)

A) Placement des enveloppes à l'envers
B) Disposition des enveloppes
C) Mouillage de la partie gommée

Emballer des colis postaux. (3)

A) Papier ou carton d'emballage selon la fragilité de l'objet envoyé
B) Ficelle, corde ou papier collant
C) Étiquettes collantes

Identifier les reçus du bureau de poste qu'il faut conserver comme pièces justificatives. (1)

A) Assurance
B) Recommandation
C) Mandats
D) Achat de timbres

Identifier les modes de transport et les sortes de courrier. (1)

A) Aérien, naval, routier, électronique
B) Poste par courrier
   - I- normal
   - I- spécial
   - I- recommandé
   - V- contre remboursement
C) Courrier électronique

Identifier les différents modes d'affranchissement postal du courrier à envoyer selon leur utilisation. (1)

A) Classes
B) Recommandations et avis de réception
C) Assurance
D) Livraison par exprès
E) Envoi contre remboursement
F) Par avion

Identifier les caractéristiques de certains modes spéciaux d'affranchissement du courrier. (1)

A) Correspondance réponse d'affaires
B) Affranchissement en numéraire
C) Envois en franchise

Identifier les parties de la machine à affranchir selon leur utilisation. (1)

A) Vignette du timbre
   - I- date
   - I- endroit
   - I- numéro de permis
B) Compteurs
   - I- montant dépensé
   - I- montant possible
C) Levier de sélection du montant
D) Rouleau de papier
E) Mouilleur

Distinguer la manière d'affranchir du courrier avec un compteur postal. (1)

A) Changement de la machine
B) Changement quotidien de la date
C) Tri des lettres par catégories
D) Indication du montant à imprimer
E) Impression du timbre et collage de l'enveloppe
F) Inscription au livret des dépenses quotidiennes

Sélectionner le mode approprié d'affranchissement postal. (2)

A) En fonction de l'importance des pièces à envoyer
B) En fonction de l'urgence des pièces à envoyer
C) En fonction de la solvabilité du destinataire

Affranchir le courrier. (3)

A) Choix de la catégorie
B) Tarifs à respecter

Calculer le coût d'affranchissement d'une lettre ou d'un petit colis à partir d'un pèse-lettres et de la table des tarifs postaux. (3)

A) Pesage de la lettre
B) Calcul du coût de l'affranchissement selon la table
   - I- selon le pays de destination
   - I- selon les différentes catégories d'affranchissement
     a) courrier par avion
     b) courrier ordinaire

Expédier des documents par la poste ou par d'autres moyens. (3)

A) Apposition de l'adresse du destinataire sur l'enveloppe
B) Pliage du document à insérer dans l'enveloppe
C) Vérification du contenu
D) Fermeture de l'enveloppe (cacheter une lettre)
E) Affranchissement
   - - par compteur postal
   - - par timbre
F) Dépôt à la poste
G) Choix d'un autre mode de transport

C) UTILISATION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE

Expédier des documents par courrier électronique. (3)

A) Accès au système de courrier
B) Adressage
   - usage d'un répertoire
   - inscription de l'adresse
   - lien avec le courrier reçu
C) Intégration du texte
D) Transmission aux destinaires
E) Contrôle de la réception

Dépouiller le courrier électronique. (3)

A) Accès au système de courrier
B) Examen de la liste des réceptions
C) Extraction des réceptions
D) Distributions
   - sur papier
   - électroniquement
E) Classement du courrier reçu
   - sur papier
   - électroniquement
F) Élagage de noms superflus

TITRE : 05-05 COMMUNICATIONS (TÉLÉPHONE, TÉLEX, TÉLÉGRAMME)

OBJECTIF : Recevoir et acheminer des appels téléphoniques ; transmettre des messages au moyen d'un système de télécommunication
A) Réception et acheminement des appels téléphoniques
B) Utilisation de systèmes de télé-communication

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

A) RÉCEPTION ET ACHEMINEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Identifier les différents types d'appareils téléphoniques. (1)

A) Appareil à cadran ordinaire (poste ordinaire)
B) Poste d'intercommunication mixte
C) Standard automatique (sans cordon)
D) Standard à cordon
E) Pupitre dirigeur
F) Autocommutateur

Expliquer les termes et les expressions à utiliser dans les communications téléphoniques. (2)

A) Termes
- standard
- standardiste
- poste
- appareil
- téléphoniste
- transfert d'appel
- annuaire
- répertoire (téléphonique)
- récepteur
- écouteur
- interphone
- cabine téléphonique
- mauvais numéro
- suspension du service

B) Expressions
- un instant, je vous prie
- à frais virés
- un interurbain
- en dérangement
- ne quittez pas
- je vous en prie
- de rien

Identifier le comportement à démontrer lors d'appels téléphoniques. (1)

A) Courtoisie
B) Élocution correcte
C) Discrétion

Adopter tel ou tel comportement dans les cas d'appels téléphoniques difficiles. (1)

A) Face au bavard
B) Face au hurleur
C) Face au mécontent

Déterminer les qualités de la voix dans les communications téléphoniques. (2)

A) Prononciation et articulation
B) Volume et tonalité
C) Débit
D) Inflexion

Identifier les comportements à adopter au téléphone. (1)

A) Salutation
B) Présentation
C) Fondement de l'appel
D) Raison de l'appel
E) Détente
F) Proposition d'entrevue
G) Prise de congé

Déterminer les temps de réception d'un appel téléphonique. (2)

A) Début de l'appel
- I- empressement à répondre
- I- annonce de la firme, du service, de la secrétaire
- I- salutation

B) Détermination du motif de l'appel
- I- nom de l'appelant
- I- objet de l'appel

C) Réponse à l'appel
- I- filtrage des appels
- I- transfert de l'appel à la personne demandée
- I- prise de note des rendez-vous, des messages
- V- transmission de renseignements
- V- proposition de solutions de rechange

D) Conclusion de l'appel

Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec l'appelant lors de la réception d'appels téléphoniques. (2)

A) Manières de s'annoncer
B) Formules de salutation

Déterminer les différentes manières d'établir le motif de l'appel téléphonique reçu. (2)

A) Connaissance du nom de l'appelant
B) Détermination du motif de l'appel

Déterminer les manières de filtrer les appels téléphoniques. (2)

A) Selon l'importance du visiteur
B) Selon le temps dont dispose la personne demandée
C) Selon la politique de l'entreprise

Déterminer le fonctionnement d'un poste d'intercommunication mixte pour transférer un appel d'arrivée à la personne demandée. (2)

A) Identification des différents boutons
   - poussoir (bouton-poussoir)
   - bouton de garde
   - bouton d'intercommunication
B) Communication avec la personne demandée
C) Invitation à patienter
D) Annonce de la communication ou du refus à l'appelant

Déterminer différentes manières de passer la communication à la personne demandée lors d'un appel téléphonique d'arrivée. (2)

A) Avertissement de la personne demandée
B) Invitation à patienter
C) Annonce de la communication ou du refus de l'appel

Identifier les points à noter dans la formule du message téléphonique. (1)

A) Nom de la personne appelée
B) Nom de celui qui appelle et nom de l'entreprise
C) Numéro de téléphone (code régional de celui de la localité s'il diffère)
D) Date et heure de la réception de l'appel
E) Message lui-même
F) Initiales de la personne qui a pris le message

Déterminer les différentes manières de conclure un appel téléphonique. (2)

A) Laisser raccrocher la personne qui appelle
B) Formules de politesse

Recevoir des appels téléphoniques en appliquant les règles du protocole du téléphone. (3)

A) Début de l'appel
B) Identification de l'appelant
   - l- clients
   - l- tiers concernés
   - l- autres
C) Détermination du motif de l'appel
D) Filtrage éventuel des appels
E) Proposition de solutions de rechange
F) Transfert de communication (poste d'intercommunication)
G) Prise en note de messages
H) Conclusion de l'appel
I) Qualités de la voix
J) Usage des termes particuliers au téléphone et des expressions

---

Caractériser le fonctionnement de l'interphone. (2)

A) Interphone
   - - à touches
   - - à leviers
B) Téléavertisseur

Communiquer un message par interphone. (3)

A) En observant le comportement voulu
B) En utilisant l'appareil selon les consignes connues

Transmettre le message téléphonique à qui de droit. (3)

A) Prise en note des renseignements sur un bloc-messages téléphoniques (ou sur un bordereau de transmission)
   - l- clarté
   - l- concision
   - l- rapidité
B) Respect de l'orthographe

Déterminer les différentes sortes d'appels téléphoniques de départ. (2)

A) Appels locaux
B) Appels interurbains automatiques
   - l- à l'intérieur de la région
   - l- à l'extérieur de la région
C) Appels interurbains nécessitant l'aide de la téléphoniste
   - l- de personne à personne
   - l- à frais virés
   - l- appels de conférence
D) Utilisation de la ligne Wats
E) Utilisation d'un répertoire électronique à composition automatique
F) Utilisation d'un système de message verbal automatique

Déterminer les tarifs des appels téléphoniques interurbains à partir des renseignements donnés dans l'annuaire. (3)

A) Appels automatiques
   - l- période initiale
   - l- de longue durée
B) Appels acheminés avec l'aide de la téléphoniste
   - l- de numéro à numéro
   - l- de personne à personne
   - l- temps supplémentaire

Calculer d'après les tables de tarifs courants (voir annuaire) le coût des appels téléphoniques interurbains. (3)

A) Appels automatiques
B) Appels acheminés avec l'aide de la téléphoniste
   - - de numéro à numéro
   - - de personne à personne

Déterminer la manière de repérer des numéros de téléphone dans des annuaires ou des répertoires. (2)

A) Consultation d'annuaires
   - l- annuaire général
   - l- annuaires spécialisés
     a) pages jaunes
     b) annuaires du gouvernement
   - l- signification des trois éléments de numéro de téléphone
     a) indicatif régional
     b) indicatif local
     c) numéro particulier
B) Consultation d'un répertoire
   - manuel
   - électronique

Dresser un répertoire alphabétique des numéros de téléphone les plus fréquemment utilisés dans l'entreprise. (3)

A) Numéros d'utilité générale
B) Numéros d'utilité particulière en raison de la nature de l'entreprise
C) Numéros se rapportant aux besoins d'une personne
D) Types de répertoires (téléphoniques)
   - manuel
   - électronique

Faire des appels de départ en appliquant les règles du protocole du téléphone. (3)

A) Concernant la voix
B) Concernant la manière de procéder
C) Concernant l'emploi du vocabulaire du téléphone
D) Concernant le comportement

B) UTILISATION DE SYSTÈMES DE TÉLÉCOMMUNICATION

Identifier les différents modes de télécommunication. (1)

A) Téléphone, interphone, téléavertisseur, poste d'intercommunication, terminal d'ordinateur, micro-ordinateur
B) Télex, télégramme, câblogramme, téléscripteur, télécopieur, télétext, vidéotext, courrier électronique

---

Identifier les composants de la transmission d'un message. (1)

A) L'émetteur du message
B) Le récepteur du message
C) Le message lui-même
D) Le mode d'expression du message (les symboles et le code)
E) Le médium

Identifier les facteurs pouvant influer sur la transmission du message. (2)

A) Nature de la relation (émetteur-récepteur)
B) Traits physiologiques et biologiques de l'émetteur et du récepteur
C) Traits de personnalité et attitudes de l'émetteur et du récepteur
D) Dispositions émotionnelles temporaires et permanentes de l'émetteur-récepteur
E) Milieu

Déterminer les facteurs qui influent sur le choix d'un mode de transmission de message. (2)

A) Selon le coût
B) Selon le contenu
C) Selon l'importance, l'efficacité
D) Selon l'urgence

Considérer les facteurs qui influent sur le coût d'envoi d'un télégramme, d'un câblogramme, d'un radiogramme, du courrier électronique, du vidéotext, du télétext. (2)

A) Distance
B) Nombre de mots
C) Sortes de tarifs
D) Façon de compter les mots

Expédier des télégrammes, câblogrammes, radiogrammes. (3)

A) Rédaction du message dans les termes appropriés
B) Transmission au bureau des télégrammes

Considérer les facteurs qui influent sur le choix du moyen de communication (télex, bélinographe, courrier électronique). (2)

A) Possibilité de réception
B) Vérification des coûts
C) Genre de document ou nature du message

Transmettre un message ou un document par télex ou par bélinographe. (3)

A) Entrée en communication avec le destinataire du message (possibilité de réception)
B) Présentation du message dans les termes appropriés
C) Mode de transmission du message

Choisir le moyen de communication. (3)

A) Moyens de communication
   - I- téléphone/interphone
   - I- télex
   - I- câblogramme
   - V- télégramme
   - V- courrier électronique
B) Urgence de la transmission du message
C) Formes de communication
   - I- écrite
   - I- verbale
D) Coût relatif
E) Politique de l'entreprise

Faire des appels téléphoniques de départ à des fins de télécommunication. (3)

A) Appels analogiques
B) Utilisation d'un réseau de communication par paquets (DATAPAC)
C) Utilisation d'un service de protocolisation (INET)

Interroger une banque de données. (3)

A) Établissement de la communication
   - protocole
   - le numéro d'abonné
   - le mot de passe
B) Formulation d'une requête
   - variation dans les menus
   - mots-clés
   - paramètres
C) Coupe de la communication

Établir les paramètres protocolaires d'une télécommunication. (3)

A) Numéro d'abonné
B) Mot de passe
C) Parité
   - paire
   - impaire
D) Synchronisme
   - synchrone
   - asynchrone
E) Code alphanumérique
   - ASCII
   - EBCDIC
   - BAUDO
F) Types de terminal
   - alphanumérique
   - alphagraphique
G) Vitesse de transmission : 110, 300, 1 200, 2 400 bauds

UNITE MODULAIRE : 05-06

TITRE : 05-06 PRÉPARATION MATÉRIELLE DE RENCONTRES

OBJECTIF : Préparer matériellement une rencontre (réunion, colloque, congrès) ; en convoquer les participants

REFERENCE : 05-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)

Distinguer les buts et les principaux types de rencontres. (2)

A) Buts
   - I- information
   - I- discussion
   - I- décision
B) Types
   - I- réunions
   - I- colloques
   - I- congrès

Sélectionner des salles pour la tenue de rencontres. (3)

A) Disponibilité du local aux dates et heures prévues
B) Conditions matérielles de la salle
   - I- table et chaises
   - I- dimension
   - I- éclairage
   - V- aération
   - V- recours possible à l'audiovisuel
C) Types de réunions
D) Nombre de participants

Identifier les derniers préparatifs de la tenue d'une rencontre ou d'une réunion. (1)

A) Aspect matériel
   - I- papier, crayons, carnets
   - I- nombre de places et de chaises
   - I- eau, jus, café, etc.
B) Documents et dossiers
C) Appareils audiovisuels et microphones

Préparer une rencontre sur le plan matériel et technique. (3)

A) Réservation des salles
B) Préparation et envoi de l'avis de convocation
C) Préparation des documents
D) Réservation des appareils audiovisuels
E) Rappel discret aux participants
F) Préparation matérielle immédiate

Indiquer les caractéristiques de l'avis de convocation. (1)

A) Quant à sa forme
   - - lettre
   - - mémo ou note de service
B) Quant à son contenu
   - - lieu
   - - heure et date
C) Quant à son envoi à toutes les personnes invitées
D) Quant au temps de l'envoi, aux règlements ou aux usages

Identifier certains points à inscrire à l'ordre du jour d'une réunion. (1)

A) Souhait de bienvenue et inscription des personnes présentes (prendre les présences)
B) Adoption du procès-verbal de la réunion
C) Correspondance
D) Comptes
E) Rapports divers
F) Affaires nouvelles
G) Divers
H) Date de la prochaine réunion

Tenir à jour la liste des membres d'un comité. (3)

A) Classement des personnes par ordre de fonction
B) Indications des numéros de téléphone et adresses
   - - au bureau
   - - à la maison
C) Correction de la liste
   - - nouvelles élections
   - - démission et remplacement de membres

Préparer l'avis de convocation et l'ordre du jour. (3)

A) Forme
   - - lettre
   - - mémo ou note de service
B) Contenu
   - - lieu
   - - heure et date de la réunion
C) Envoi à toutes les personnes invitées
D) Temps de l'envoi, selon les règlements ou les usages

Acheminer les avis de convocation et l'ordre du jour de la réunion aux personnes concernées. (3)

A) Par la poste
B) Par télex
C) Par télégramme
D) Par téléphone
E) Par courrier électronique

Identifier les différentes parties d'un magnétophone selon leur fonction. (1)

A) Bobine d'alimentation, bobine d'enroulement
B) Vumètre (pour le niveau d'enregistrement)
C) Commutateur et régulateur du volume de reproduction
D) Régulateur de la tonalité
E) Levier de sélection des pistes
F) Sélecteur de vitesses
G) Entrée auxiliaire
H) Sortie pour haut-parleur externe

I) Entrée du microphone
J) Moniteur
K) Compteur

Préparer l'enregistrement des débats d'une réunion avec un magnétophone.(3)

A) Mise en marche de l'appareil
B) Enregistrement
   – - réglage du niveau d'enregistrement (automatique ou non)
   – - distance du microphone par rapport aux personnes
C) Contrôle du moniteur

UNITE MODULAIRE : 05-07

TITRE : 05-07 ORGANISATION DES RENDEZ-VOUS ET DES DÉPLACEMENTS

OBJECTIF : Fixer des rendez-vous ; organiser des déplacements
A) Préparation et consultation d'un agenda
B) Organisation des déplacements

REFERENCE : 05-05 Communications (téléphone, télex, télégramme)

A) PRÉPARATION ET CONSULTATION D'UN AGENDA

Identifier la manière de fixer les rendez-vous. (1)

A) Disponibilité (temps)
B) Urgence
C) Raisons ou motifs

Identifier les moyens à prendre pour obtenir un rendez-vous par téléphone. (1)

A) Préparation
B) Choix du moment
C) Courtoisie

Fixer des rendez-vous. (3)

A) Disponibilité des personnes concernées (jours et heures)
B) Personnes à recevoir
C) Personnes à visiter
D) Urgences des tâches
E) Personnes qui reçoivent
F) Visiteurs
G) Voyages à effectuer

Identifier le contenu d'un agenda. (1)

A) Année, mois, jour
B) Heures des rencontres
C) Noms de ceux qui reçoivent
D) Noms des visiteurs
E) Raison de la rencontre
F) Lieu de la rencontre
G) Itinéraire de voyage

Identifier les éléments qui servent d'objets à un journal. (1)

A) Nombre de visites
B) Présentations
C) Contacts
D) Opérations effectuées
E) Remarques personnelles
F) Renseignements et documents complémentaires

Déterminer différents points de l'agenda qui font l'objet de rappels. (1)

A) Dossiers périodiques à remplir
B) Réponses à donner
   - - par téléphone
   - - par lettre
C) Rendez-vous avec des visiteurs
D) Tout autre point noté à l'agenda

Noter les rencontres à l'agenda. (3)

A) Activités
B) Détails se rapportant aux activités
   - I- date, heure et lieu de rencontre
   - I- noms des personnes concernées
   - I- numéros de téléphone ou adresses importantes
   - V- durée de la visite
   - V- objectif
C) Annulation de rendez-vous
D) Rappel au client de la date du rendez-vous

Consulter l'agenda afin de rencontrer les gens ou d'accomplir son travail quotidien. (3)

A) Cueillette de renseignements nécessaires à un dossier
B) Localisation des lieux de rencontres
C) Réalisations

Utiliser un agenda électronique. (3)

A) Prise en note des rendez-vous
B) Consultations
C) Production de l'agenda

B) ORGANISATION DES DÉPLACEMENTS

Identifier les sources de renseignements relatifs aux voyages. (1)

A) Agences de voyage
B) Lignes aériennes
C) Grandes chaînes d'hôtels
D) Chemins de fer
E) Autobus (autocars)
F) Entreprises de location d'autos
G) Traversiers
H) Banques de données

Identifier les documents nécessaires pour des voyages à l'étranger. (1)

A) Passeport
B) Visa ou permis de séjour
C) Certificat international de vaccination
D) Cartes de crédit
E) Permis de conduire

Identifier les différents moyens de paiements dans les pays étrangers. (1)

A) Chèques de voyage
B) Devises étrangères
C) Cartes de crédit

Interpréter les renseignements relatifs aux réservations faites à l'occasion de voyages. (2)

A) Transport
   - I- destination
   - I- heures de départ et d'arrivée
   - I- classe (catégorie : confort et prix du billet)
   - V- nom de la personne
   - V- nom du ou de la secrétaire, numéro de téléphone
   - I- arrêts en cours de route
   - I- confirmation du retour

B) Logement
   - I- nom de la personne
   - I- date et heure d'arrivée
   - I- date de départ
   - V- sorte de chambre
   - V- nom de l'entreprise et numéro de téléphone

Interpréter des renseignements écrits relatifs à des moyens de transport. (2)

A) Avion
   - I- classes
   - I- indicateurs
   - I- retards
   - V- confirmations
   - V- tarifs

B) Chemin de fer
   - I- indicateurs
   - I- réservations
   - I- tarifs

C) Autobus (indicateurs)
D) Bureau de la location d'automobiles

Interpréter les renseignements que les cartes routières renferment. (2)

A) La longueur des routes
B) Les jonctions possibles
C) Les numéros des routes

Interpréter des renseignements relatifs aux restaurants et hôtels à partir de guides ou de dépliants. (2)

A) Quant à la qualité des services offerts
B) Quant aux prix exigés (selon les catégories)
C) Quant aux facilités de stationnement

Préparer les déplacements (voyages) prévus pour effectuer le travail. (3)

A) Selon l'agenda
B) Selon l'itinéraire de voyage
C) Selon les personnes à rencontrer
D) Selon les fournisseurs

Préparer les renseignements relatifs à l'itinéraire du voyage. (3)

A) Date, arrivée, départ, moyens de transport
B) Adresses, endroits à visiter
C) Noms des personnes à rencontrer
D) Moyens de communication prévus en cas d'urgence

Réserver des billets d'autobus, de train, de bateau ou d'avion et des chambres d'hôtel à l'occasion des voyages. (3)

A) Usage du téléphone
B) Prise en note des renseignements

Préparer les formulaires de remboursement de frais de voyage. (3)

A) À partir des montants des pièces justificatives
B) Selon les directives administratives

UNITE MODULAIRE : 05-08

TITRE : 05-08 ACCUEIL DES VISITEURS

OBJECTIF : Accueillir une personne ou un groupe de personnes en appliquant les règles du savoir-vivre

---

Identifier les qualités de comportement et d'accueil à mettre en oeuvre à l'égard du visiteur. (1)

A) Courtoisie
B) Empathie (attention particulière à la personne du visiteur)
C) Désir d'aider
D) Discrétion
E) Tenue soignée de la langue
F) Vêtements seyants et démarche posée

Identifier les caractéristiques des personnes dont on doit tenir compte lorsqu'on veut établir une communication. (1)

A) Caractéristiques objectives
   - I- occupation
   - I- sexe
   - I- âge
   - V- caractéristiques particulières
B) Caractéristiques psychologiques
   - I- langage
   - I- valeurs
   - I- attentes réelles
   - V- degré de tension

Identifier les éléments qui créent un climat propice à un accueil chaleureux de la clientèle. (2)

A) Objectifs généraux et spécifiques de l'accueil
B) Modalités d'accueil
C) Attitude sympathique
D) Aménagement des locaux

Caractériser les politiques et les règlements concernant l'accueil de la clientèle au sein de l'organisme. (2)

A) Importance de l'accueil
B) Objectifs de l'accueil
   - - généraux
   - - spécifiques
C) Modalités concernant l'accueil
   - - préparation
   - - temps (moment) de l'accueil
D) Activités d'accueil
   - - de routine (courantes, habituelles)
   - - spéciales

Distinguer les différentes techniques de communication capables d'humaniser l'accueil. (2)

A) Conversation informelle
B) Entretien ou entrevue
   - I- libre
   - I- dirigé
   - I- contrôlé
C) Rencontre de groupe
D) Activités spéciales

Respecter les règles de l'éthique professionnelle au cours de la réception d'un visiteur. (3)

A) Annonce de l'arrivée du visiteur
B) Annonce au visiteur du changement apporté à son rendez-vous
   - I- retard
   - I- annulation
   - I- remis
C) Présentations
   - I- règles générales
   - I- expressions à utiliser dans les présentations
     a) du visiteur au visité
     b) d'un groupe de personnes

Filtrer les visites en fonction de différentes situations. (3)

A) Selon le visiteur
B) Selon le temps dont dispose la personne demandée
C) Selon la politique de l'entreprise

Accueillir une personne ou un groupe en observant l'éthique et la courtoisie. (3)

A) Comportement
   - I- courtoisie, empathie
   - I- tenue
   - I- respect
   - V- désir d'aider
B) Recherche d'information
   - I- nom des personnes
   - I- but de la visite
C) Orientation et présentation des personnes
   - I- selon le but de la visite
   - I- selon le problème à résoudre
   - I- selon la disponibilité de ceux qui peuvent les recevoir

UNITE MODULAIRE : 05-09

TITRE : 05-09 PRÉSENTATION DE TEXTES

OBJECTIF : Préparer des lettres, des procès-verbaux et d'autres documents administratifs
A) Caractéristiques de la présentation d'un texte
B) Rédaction
C) Présentation de statistiques

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

A) CARACTÉRISTIQUES DE LA PRÉSENTATION D'UN TEXTE

Identifier les conditions à poser dans la présentation d'un document. (1)

A) Reliure
B) Papier
C) Caractère
D) Disposition des informations
E) Style
F) Orthographe et syntaxe

Identifier les règles de disposition de certains documents administratifs. (1)

A) États financiers simples
   - état des revenus et dépenses (simple)
   - bilan
   - budget
B) Tableaux de statistiques
C) Formulaires divers
   - demande d'achat
   - facture
   - bon de commande
   - état de compte
   - formules chèque
   - reçu
   - carte de fichier
   - tableau de paie

Identifier les règles de présentation de la lettre. (1)

A) Parties de la lettre
   - en-tête
   - date
   - vedette
   - mention
   - objet
   - appel
   - corps de la lettre
   - salutation
   - signature
   - initiales d'identification
   - mentions spéciales
B) Alignement de la lettre
C) Feuille supplémentaire

Déterminer la forme et le style appropriés à différentes lettres. (2)

A) En l'absence du patron
B) Rendez-vous
   - I- demande de rendez-vous
   - I- confirmation d'un rendez-vous
   - I- annulation d'un rendez-vous
C) Réservation
   - I- demande de réservation
   - I- confirmation de réservation
D) Réponse à une lettre de convocation
E) Lettre accompagnant un effet de commerce
F) Renseignements
   - I- demande de renseignements ou de documentation
   - I- communication d'un renseignement

Sélectionner les formules d'appel et de salutation utilisées dans la lettre. (3)

A) En fonction du destinataire de la lettre
B) En fonction de la nature de la lettre

Identifier les genres de rapports pouvant être employés. (1)

A) Forme
   - I- quantitatif
   - I- séquentiel
   - I- de temps
   - V- d'information
B) Contenu
   - I- inquisiteur
   - I- évocateur
   - I- descriptif
   - V- ordonnateur
   - V- procès-verbal

Identifier les principales parties d'un rapport. (1)

A) Résumé de la recommandation
B) Introduction
C) Présentation des faits
D) Interprétation des faits
E) Conclusion
F) Plan à suivre

Identifier les principales caractéristiques d'un rapport écrit. (1)

A) Clarté de l'expression
B) Style concis
C) Cheminement de la pensée claire
D) Structuration du rapport
E) Utilisation des titres

Identifier les caractéristiques du rapport narratif. (1)

A) Processus suivi
B) Déroulement des étapes
C) Description progressive

D) Explications sur la recherche effectuée
E) Classification des données
F) Inférence (déduction)

Identifier les qualités d'un procès-verbal. (1)

A) Quant au fond
   - I- exact
   - I- objectif
B) Quant à sa forme
   - I- simple
   - I- correct et sans recherche

Identifier les éléments essentiels d'un procès-verbal. (1)

A) Date, heure, lieu de la réunion
B) Nature de la réunion
C) Présences
D) Désignation du président de l'assemblée
E) Lecture et adoption du procès-verbal de la réunion précédente
F) Points à l'ordre du jour
   - I- correspondance
   - I- rapports divers
   - I- comptes
   - V- affaires nouvelles
G) Propositions
   - I- noms des proposeurs
   - I- amendements et sous-amendements
   - I- résultats du vote de la proposition

Déterminer les critères de la bonne présentation d'un formulaire. (2)

A) Dimension de la feuille et disposition des données
   - dimension convenable de la feuille
     a) facilité de classement
     b) grandeur suffisante pour contenir les données
   - mention unique des renseignements demandés dans la même formule
   - place suffisante pour la signature
   - possibilité d'écrire à la main ou à la machine les renseignements demandés
   - inscription des détails les plus importants au haut de la formule
B) Identification
   - indication du but de la formule dans son titre
   - place de la date
   - numéro de série
C) De consultation facile
D) Uniformisation

Distinguer les règles d'enregistrement d'un document sur un magnétophone ou sur un dictaphone. (2)

A) Enregistrement du message
   - I- mise en marche de la machine
   - I- enregistrement du message
     a) réglage du niveau du volume d'enregistrement
     b) distance du microphone
     c) ton de la voix
   - I- respect des qualités générales du style épistolaire
   - V- style approprié à chaque espèce de documents
   - V- emploi correct des termes techniques commerciaux
   - I- respect des pauses
B) Précision de certains détails
   - I- instructions générales
   - I- ponctuation implicite (ton de la voix) ou explicite
   - I- indication des paragraphes
   - V- orthographe de certains mots
     a) noms de personnes (attention aux noms nouveaux)
     b) mots techniques difficiles
C) Identification de l'emplacement du message sur une bande sonore

B) RÉDACTION

Rédiger une lettre courante. (3)

A) À partir d'une lettre reçue
   - I- lecture de la lettre
   - I- résumé de la question
   - I- choix de la réponse
   - V- résumé de développement (une idée développée dans un paragraphe)
B) À partir des directives
   - I- référence (éventuelle)
   - I- résumé du développement
C) À partir de dossiers
   - I- réclamation
   - I- expertise
   - I- service
   - V- installation
   - V- réparation
   - I- autres

Rédiger des lettres d'affaires courantes de différentes natures. (3)

A) Application des qualités du style épistolaire
B) Style approprié aux différentes lettres
C) Respect de l'orthographe et de la grammaire
D) Usage correct des termes techniques commerciaux
E) Conception du corps de la lettre

Remplir les formulaires en y inscrivant les renseignements essentiels. (3)

A) Selon les informations disponibles
B) Selon les formulaires à remplir
C) Selon les exigences et politiques de l'entreprise

Prendre des notes pour la rédaction d'un procès-verbal. (3)

A) Énumération des présences et des absences
B) Inscription de l'heure, du jour et du lieu de la réunion
C) Mention du nom du président de la réunion
D) Connaissance de l'ordre du jour
E) Inscription de certaines données
   - I- résumé des discussions
   - I- formulation des décisions prises
   - I- détermination des actions à entreprendre suite aux décisions
   - V- mention des personnes responsables des décisions
F) Rassemblement des documents à annexer
G) Identification de l'heure de clôture de la réunion
H) Connaissance de l'heure, de la date et du lieu de la prochaine réunion

---

Rédiger le procès-verbal à partir de notes prises ou d'enregistrement effectué au cours d'une réunion. (3)

A) En notant les éléments essentiels
B) En respectant le style approprié
C) En respectant les règles de la grammaire et de l'orthographe

---

Rédiger des notes, des mémorandums, des avis. (3)

A) Style approprié
B) Orthographe et syntaxe

Rédiger des documents. (3)

A) Parties et caractéristiques du rapport
B) Style approprié

C) Disposition des informations
- I- textes
- I- graphiques
- I- tableaux
- V- photogaphies, plans

D) Mode de présentation
- I- papier
- I- reliure

Identifier les ouvrages de référence pour l'orthographe et la syntaxe. (1)

A) Répertoire de clients habituels
B) Annuaire ou bottin
C) Dictionnaires français
- I- général
- I- encyclopédique
- I- analogique
- V- de synonymes
- V- étymologique
- I- des difficultés de la langue française
- I- spécialisé (affaires, juridique, médical, technique)

D) Dictionnaires de traduction (généraux ou particuliers)
- I- anglais - français
- I- français - anglais

E) Almanachs

Repérer des données dans un livre de référence. (3)

A) Orthographe en fonction du contexte (homonymes ou homophones)
B) Difficultés orthographiques
C) Synonymes
D) Traduction de l'anglais au français
E) Événements (actualité)
F) Règles grammaticales
G) Noms et adresses de personnes
H) Données géographiques, villes, comtés

Corriger les documents en appliquant les règles de la grammaire française. (3)

A) Division des mots et coupure des mots à la fin de la ligne
B) Abréviation
C) Ponctuation
D) Majuscule et minuscule
E) Chiffres
F) Accord des mots en genre et en nombre
G) Conjugaison des verbes
H) Sens des mots et des phrases
I) Orthographe
J) Être clair et simple dans l'expression

C) PRÉSENTATION DE STATISTIQUES

Identifier les différentes composantes des présentations de statistiques. (1)

A) Tableaux numériques
- tableau des nombres d'observations
- tableau des fréquences

B) Représentations graphiques
- diagrammes
- histogrammes
- abaques
- courbes
- droites

C) Méthode d'échantillonnage
D) Notions de base en statistique

Identifier les avantages et les inconvénients de la mise en graphique d'une série de chiffres. (1)

A) Avantages
- mise en lumière des rapports essentiels entre les données
- facilite la synthèse des données
- l'impression est mieux gravée dans la mémoire
- utile dans certaines activités
  a) la publicité
  b) l'enseignement
  c) la recherche

B) Inconvénients
- précision moins rigoureuse
- danger de fausser la perception visuelle
  a) mauvais choix de l'échelle
  b) artifice des dessins

Identifier les différentes sortes de diagrammes selon leur forme respective. (1)

A) Diagrammes à barres (horizontales ou verticales)
B) Diagrammes anglais et circulaires
C) Diagrammes figuratifs
D) Diagrammes à coordonnées rectangulaires (graphiques linéaires)

Identifier différentes sortes d'histogrammes. (1)

A) À barres (ou bandes)
B) En colonnes
- simples
- composées

C) En tuyaux d'orgue

Identifier les étapes de l'établissement d'un tableau statistique. (1)

A) Rassemblement des données
B) Écriture des nombres en liste ou en tableau à double entrée composée de
- colonnes verticales
- rangées horizontales

C) Vérification de tous les nombres transcrits
D) Totalisation de chaque colonne et du total général
E) Établissement de pourcentages

Effectuer les calculs, à partir d'un exemple ou d'une formule, pour trouver les différentes caractéristiques d'un tableau statistique. (3)

A) Caractéristiques de tendances centrales
- moyennes
  a) arithmétique simple
  b) mobile
  c) pondérée
- médiane
- mode

B) Caractéristiques de dispersion
- étendue ou intervalle de variation
- écart type

C) Autres caractéristiques
- indices des prix
- pourcentages de variation
- total mobile

Dessiner un graphique linéaire illustrant des données budgétaires ou comptables à partir d'un tableau statistique. (3)

A) Interprétation du tableau à illustrer
   - données chronologiques
   - données quantitatives
B) Représentation des données
   - construction de l'échelle
   - représentation des données à l'échelle
C) Mentions nécessaires
   - titre
   - échelle
   - indication de la source
   - légende
   - unités de grandeur

Dresser certains diagrammes de nature particulière : graphiques figuratifs, circulaires, banderoles, en escalier. (3)

A) Choix du diagramme en fonction des données à reproduire
B) Traçage des axes ou échelles
C) Graduation des échelles
D) Reproduction graphique des données
E) Mentions indispensables
   - titre
   - échelle
   - source
   - légende
   - unités de grandeur

Dessiner des histogrammes à partir de tableaux statistiques. (3)

A) Choix du graphique en fonction des données à reproduire
   - barres ou bandes
   - colonnes
   - tuyaux d'orgue
   - figures
B) Graduation de l'échelle simple en fonction de l'ordre de grandeur des données à illustrer
C) Dessin du graphique
D) Mentions indispensables
   - titre
   - échelle
   - source
   - légende
   - unités de grandeur

Dresser des tableaux statistiques. (2)

A) Rassemblement de tous les éléments du tableau
B) Regroupement des données par catégories
   - colonnes
   - rangées
C) Répartition des données du tableau
   - calculs nécessaires
     a) addition, soustraction
     b) calcul des pourcentages
   - mentions indispensbles
     a) titre
     b) unité de grandeur
     c) source
D) Présentation graphique
   - diagramme en bâton
   - polygone des fréquences
   - histogramme
   - représentation cumulée additive
   - graphique en banderole
   - courbe
   - droite

Traiter les tableaux électroniques au moyen d'une feuille électronique. (3)

A) Possibilités et limites de la feuille
B) Formulation de la grille de base
C) Paramétrisation
D) Inscription de valeurs
E) Extraction de données à partir d'un fichier
F) Simulation selon diverses hypothèses
G) Mise en forme et impression

Dessiner à l'aide d'outils électroniques. (3)

A) Utilisation de fonctions graphiques
B) Utilisation de systèmes de graphisme assistés par ordinateur
C) Utilisation de systèmes de conception assistés par ordinateur

UNITE MODULAIRE : 05-10

TITRE : 05-10 DACTYLOGRAPHIE

OBJECTIF : Dactylographier des textes ; brouillons, informations, notes de service, textes pris sous dictée (dictaphone, magnétophone)
A) Connaissance du fonctionnement et de l'entretien de la machine
B) Préalables à la dactylographie
C) Présentation matérielle et dactylographie

REFERENCE : 05-09 Présentation de textes

A) CONNAISSANCE DU FONCTIONNEMENT ET DE L'ENTRETIEN DE LA MACHINE

Distinguer les différentes sortes de machines à écrire. (2)

A) Selon le principe de fonctionnement
- I- machine manuelle
- I- machine électrique
- I- machine automatique de type électrique, électronique ou à traitement de texte

B) Selon les caractères
- I- fixes
- I- amovibles
  a) varityper
  b) IBM Selectric

C) Selon leur utilisation particulière
- I- téléscripteur (communications)
- I- étampeuse de bureau pour les plaques - adresses
  a) métalliques
  b) en plastique (ex. : cartes de crédit)
- I- en informatique : perforatrice

Identifier les parties de la machine à écrire servant au réglage de la feuille et de la frappe. (1)

A) Réglage de la feuille
- levier de dégagement du cylindre
- presse-guide papier
- presse-papier gradué
- repéreur de ligne
- cylindre
- barre presse-papier
- margeurs
- bouton d'interligne variable
- contrôle du tabulateur

B) Réglage de la frappe
- touche de réglage de la frappe
- touche de réglage de l'impression
- ruban (bobine)
- sélecteur de couleurs

Caractériser le fonctionnement de la machine à écrire. (2)

A) Caractéristique de la machine
B) Mise en marche
C) Insertion du papier
D) Inscription du message
E) Correction d'erreur
F) Correction de frappe

Distinguer les différentes sortes de rubans de machine à écrire. (2)

A) Selon le format et la marque de la machine

B) Selon la texture du ruban
- I- ruban utilisé une seule fois (carbone)
- I- ruban durable
  a) en nylon
  b) en coton

C) Selon la couleur
- I- unicolore
- I- bicolore

Identifier les instruments d'entretien de la machine à écrire. (1)

A) Housse
B) Brosse
C) Liquide
D) Gomme

Identifier la manière de nettoyer le cylindre de la machine à écrire. (2)

A) Dégagement des leviers de pression du cylindre
B) Dégagement de la barre presse-papier
C) Soulèvement du cylindre

Entretenir et nettoyer la machine à écrire. (3)

A) Au changement de ruban
B) En nettoyant les caractères
C) En nettoyant le cylindre
D) En couvrant la machine d'une housse

B) PRÉALABLES À LA DACTYLOGRAPHIE

Déterminer la nature et les caractéristiques du document à dactylographier. (2)

A) Nature
- lettre
- procès-verbal
- rapport
- compte rendu
- tableau statistique
- police d'assurance
- réclamation
- autres documents administratifs ou comptables

B) Caractéristiques
- contenu
- présentation
- style
- terminologie (vocabulaire)

Déchiffrer des brouillons, des manuscrits à taper à la machine. (3)

A) Comparaison de la formation des lettres dans un même texte
B) Découverte du terme écrit
   - - sens commun (contexte)
   - - recours au dictionnaire
C) Détection d'omissions
   - - lettres escamotées à l'intérieur d'un mot
   - - mot escamoté dans un texte

Identifier les caractéristiques de la papeterie à utiliser en dactylographie. (1)

A) Papier
   - I- nature du papier
     a) papier bond
     b) papier parchemin
     c) papier pelure (d'oignon)
     d) papier avec en-tête
     e) papier carbone
        1- carbone classique
        2- carbone un seul à la fois
   - I- format
     a) format lettre
     b) format officiel ou ministre
B) Enveloppes
   - I- divers formats
   - I- à fenêtre
   - I- par avion

Sélectionner le support en fonction du travail à réaliser en dactylographie. (3)

A) Selon le nombre de copies à réaliser
   - I- carbone classique
   - I- carbone une copie
   - I- papier pelure (pour copies)
   - V- stencil (à l'encre)
B) Selon la nature du document
   - I- document juridique (ex. : procès-verbal) format huit et demi sur quatorze
   - I- facture, état de compte (enveloppe à fenêtre)
   - I- rapport papier bond et enveloppe grand format
C) Selon la destination du document
   - I- lettre importante (papier parchemin)
   - I- correspondance courante (papier en-tête)
   - I- document ordinaire (papier bond)
   - V- pour copie dans les dossiers (papier pelure)

Déterminer différentes façons d'insérer les carbones sur le cylindre de la machine à écrire. (2)

A) En soulevant le levier de dégagement
B) En l'introduisant par un angle
C) En utilisant une gouttière

Déterminer la manière d'insérer rapidement les petits supports (fiches) autour du cylindre de la machine à écrire. (2)

A) Insertion d'une feuille (de prise)
B) Insertion de la carte entre le cylindre et la feuille
C) Rotation dans le sens contraire des aiguilles d'une horloge

---

Placer le support dans la machine à écrire en vue de commencer à dactylographier. (3)

A) Insertion du support
   - I- feuille simple
   - I- feuilles et carbones
   - I- série de petits supports
B) Réglage de la machine en fonction du travail à réaliser

C) PRÉSENTATION MATÉRIELLE ET DACTYLOGRAPHIE

Identifier les règles de dispositions particulières d'un rapport dactylographié. (2)

A) Page de titre
B) Table des matières
C) Annexes
D) Texte
E) Notes
F) Bibliographie
G) Citations
H) Titres et sous-titres

Identifier les règles générales de disposition d'une bonne copie dactylographiée. (2)

A) Propreté de la feuille
B) Régularité de la frappe
C) Marges suffisantes
D) Interlignes réguliers
E) Colonnes droites
F) Espacement suffisant selon la ponctuation
G) Division syllabique des mots
H) Centrage des titres ou sous-titres

Identifier la manière de justifier les lignes d'un texte dactylographié. (2)

A) Préparation du brouillon dactylographié
B) Détermination (ou fixation) de la marge
C) Calcul des espaces (de la fin de la ligne à la marge de droite)
D) Nouvelle répartition des espaces
E) Utilisation de la barre d'espacement (espace ou demi-espace)

Centrer un texte à dactylographier. (3)

A) Verticalement
B) Horizontalement

Identifier les règles de la ponctuation en dactylographie. (1)

A) Règles d'espacement
   - I- après un point qui termine une phrase
   - I- après une virgule ou un point virgule
   - I- après deux points
   - V- avant ou après un trait d'union
B) Guillemets ouvrants et fermants
C) Parenthèses

Identifier les poses corporelles correctes pour dactylographier. (1)

A) Position des bras, des mains, des jambes, de la tête, du dos, des pieds, des coudes, des doigts
B) Position de la chaise et de la machine

Déterminer la position à adopter pour la maîtrise du clavier de la machine à écrire. (2)

A) Touches du clavier
   - I- lettres
     a) minuscules

b) majuscules
- I- chiffres
- I- symboles

B) Tenue (dispositions corporelles) à observer

Dactylographier des documents à partir de brouillons, d'informations recueillies, de notes ou de textes enregistrés. (3)

A) Identification du document et de ses parties à remplir
- lettre d'affaires
- lettre d'information ou de publicité
- lettre d'engagement ou de renvoi
- documents comptables et contrats
- rapport financier, fiscal, administratif ou d'activités
- procès-verbal
- textes et autres informations à annexer
- résumé de dossier
- tableaux
- enveloppes
- détails et remboursement de frais de voyage

B) Transcription du message sur le document
C) Respect des règles
- de l'orthographe
- de la grammaire
- de style, de précision et de concision

D) Respect des dispositions propres à chaque formulaire, rapport ou tableau

---

Accentuer manuellement les majuscules dans un texte dactylographié (accents, cédille, tréma). (3)

A) Titre d'un texte en majuscules
B) Majuscule dans un sous-titre ou dans un texte

Déceler les erreurs d'un texte dactylographié. (3)

A) Inexactitudes par rapport au texte écrit ou à l'enregistrement
B) Erreurs dans la transcription des données numériques

Corriger des erreurs dans un texte dactylographié à l'aide de divers instruments : gomme, papier ou liquide correcteur. (3)

A) Choix de la méthode en fonction du nombre de copies
- - copie unique
- - copies au carbone

B) Repiquage d'un mot dans un texte (si l'on doit replacer la feuille dans la machine)

Identifier les parties principales d'une machine à dicter selon leur fonction (dictaphone). (1)

A) Interrupteur et régulateur du volume de reproduction
B) Touche de reproduction
C) Pédalier ou levier de commande
D) Écouteurs
E) Curseur
F) Fiche de branchement du pédalier ou levier de commande
G) Microphone

Distinguer les principaux supports d'enregistrement magnétique des machines à dicter. (1)

A) Ruban magnétique
B) Cassette
C) Disque magnétique
D) Feuille de papier magnétique
E) Manchon magnétique

Régler le magnétophone ou le dictaphone pour l'audition. (3)

A) Branchement des fiches
- I- fiche de courant électrique
- I- fiche des écouteurs
- I- fiche du pédalier ou du levier de commande

B) Mise en marche de l'appareil pour l'audition
- I- introduction du support magnétique dans la machine
- I- usage du pédalier : marche arrière, arrêt
- I- réglage du volume de reproduction
- V- lecture du curseur
- V- repérage du début du texte à relever

TITRE : 05-11 PRÉSENTATION DE DOCUMENTS JURIDIQUES

OBJECTIF : Dactylographier des textes juridiques selon les règles de leur présentation

REFERENCE : 05-10 Dactylographie

Identifier les sources du droit écrit du Québec. (1)

A) Statuts
   - I- du Canada (statuts révisés du Canada)
   - I- du Québec (lois du Québec depuis 1969) ; (Statuts refondus du Québec)

B) Codes
   - I- code civil
   - I- code de procédure civile
   - I- code municipal
   - V- code criminel
   - V- code du travail

C) Gazette officielle de Québec

Identifier les différentes cours de juridiction pénale (niveau provincial). (1)

A) La Cour du Banc de la Reine siégeant en appel
B) La Cour du Banc de la Reine de première instance
C) La cour des sessions de la paix
D) Le Tribunal de la jeunesse

Identifier les cours de juridiction civile (de la province de Québec. (1)

A) Cour d'appel
B) Cour supérieure
C) Cour provinciale

Identifier les cours de juridiction mixte de niveau fédéral . (1)

A) Cour supérieure
B) Cour fédérale
C) Cour d'appel

Identifier les étapes de la marche de la procédure pénale et de la procédure civile. (1)

A) Procédure pénale
   - I- arrestation ou sommation
   - I- comparution
   - I- enquête préliminaire
   - V- procès

B) Procédure civile
   - I- bref ou requête d'introduction d'instance
   - I- comparution
   - I- procédure incidente
   - V- inscription pour jugement
   - I- jugement
   - I- appel
   - X- de conservation
   - X- exécution du jugement

Identifier la manière de faire une référence à la jurisprudence. (1)

A) Nom des parties
B) Nom de la cause
C) Nom de la cour
D) Page

Identifier les termes relatifs au code criminel et au droit statutaire. (1)

A) Droit pénal canadien, infraction, crime, délit, ordonnance, de probation, sommation, mandat, dénonciation, cautionnement, juge des sessions de la paix, juge de la cour municipale (Montréal et Québec), procès devant un juge seul, procès devant une cour composée d'un jury (jurés), enquête préliminaire, audition de la preuve, libération d'un accusé, acquittement d'un accusé, examen volontaire, loi des jurés, assises criminelles, plaidoyer de culpabilité, récusation péremptoire, loi statutaire, code de la route, appel, cassation, réduction du jugement, corroboration

---

Identifier les termes relatifs à la procédure criminelle. (1)

A) Arrestation ou sommation
B) Comparution, détention, cautionnement, plaidoyer
C) Enquête préliminaire
D) Formes de procès
   - I- procès devant un magistrat (sans enquête préliminaire)
   - I- procès devant un juge seul (après enquête préliminaire)
   - I- procès devant un juge et un jury après enquête préliminaire (cours d'assises, Cour du Banc de la Reine, juridiction criminelle)

Identifier les termes relatifs à la procédure civile. (1)

A) Généralités du litige, ester en justice, procureur, demandeur, défendeur, à l'amiable, délais, jour a quo, jour ad quem, action, contentieux, requérant
B) Bref d'assignation, procès-verbal de signification, pièces, greffes, plumitif
C) Acte de comparution, certificat de comparaître
D) Défense, affidavit, moyens préliminaires de défense (moyens déclinatoires, moyens de irrecevabilité, jurisprudence, moyens dilatoires), contestation au fond (plaidoyer), demandeur reconventionnel
E) Réponse à la défense
F) Réplique à la réponse du demandeur
G) Incidents de procédures (amendement du bref ou d'un acte de procédure, intervention volontaire d'un tiers au procès, mise en cause ou intervention forcée)
H) Jugement : délibéré, frais et dépenses, frais de poursuite, et d'exécution, honoraires, officier-taxateur, frais extra-judiciaires, frais judiciaires, assistance judiciaire, requête en rétractation du jugement, bref de certiorari, appel, première instance, réhabilitation, indemnisation, amende, moratoire, jugement en dernier essor, bref de prohibition

I) Exécution : biens insaisissables, prix d'adjudication, saisie exécution, bref de saisie, bref d'exécution, procès-verbal de saisie, saisie-arrêt, dommages-intérêts, loi Lacombe ou des dépôts volontaires, voies d'exécution
J) Mesures provisionnelles

Associer les expressions latines utilisées en droit à leur signification respective. (1)

A) Ab extra, ab initio, ad diem, ad hoc, ad litem, ad rem, ad valorem, a fortiori, alio intuito, animus, a quo, ante, a posteriori, a priori, bona fide, bona vacantia, casus omissus, causa causans, certiorari, de jure, de novo, donatio mortis causa, ejusdem generis ou instanti, et al., et seq., ex abundantia, ex cathedra, ex contractu, ex gratiis, ex mero motu, ex officio, ex parte, ex post facto, expressio unius est exclusivo alterius, modus vivendi, coram, curia, de facto, fructus officio, ibid., idem, incuria, indicia, in case, in extenso, infra, in limine, in loco parentis, in pari materia, in personam, in posse, in re, in rem, in situ, in statu quo, inter alia, inter se, mutatis mutandis, nisi, nolens volens, non sequitur, obiter dictum, op. cit., pari passu, passim, per incuriam, per se, per stirpes, prima facie, pro forma, pro rata, pro tanto, quantum meruit, ratio decidendi, regina, inter vivos, in toto, intra vires, ipso facto, mens rea, res ipsa loquitur, res judicata, res nova, restitutio in integrum, rex, sic, sine die

---

Identifier les termes relatifs à la preuve. (1)

A) Aveu
B) Preuve par écrit
   - I- actes authentiques, inscription en faux
   - I- actes privés
C) Présomption
   - I- présomption légale
   - I- présomption juris et de jure
   - I- présomption judiciaire
D) Preuve testimoniale

Identifier les termes relatifs aux droits des personnes. (1)

A) Actes de l'État civil, acte de naissance, acte de mariage, acte de sépulture, registre de l'État civil, officier de l'État civil
B) Domicile (réel ou élu)
C) Patrimoine
D) Capacité juridique : mineur, conseil de famille, tutelle, tuteur subroge tuteur, autorisation judiciaire, interdit, interdiction, émancipation (judiciaire ou légale), curatelle publique
E) Mariage : demande de nullité, obligation alimentaire, droit du désaveu, enfants naturels, séparation de corps, annulation, divorce, ligne collatérale, ligne directe, bans, obligation alimentaire

---

Identifier les termes juridiques, relatifs au mariage, à la séparation de corps et au divorce. (1)

A) Contrat de mariage, régime matrimonial, société d'acquêts, biens propres, régime légal, régime conventionnel, communauté (de biens), séparation (de biens), acquêts, liquidation du régime, biens conventionnels, séparation de biens légaux, séparation de biens judiciaires, séparation de corps, mesures provisoires (en cas de séparation de corps ou de divorce), action en séparation de corps, divorce, jugement irrévocable

---

Identifier les termes relatifs à l'acquisition et à l'excercice du droit de propriété. (1)

A) Testaments : tester, acte notarié, testateur, mode dérivé de la loi d'Angleterre, olographe, legs, exécuteur testamentaire, codicille, homologation ou vérification, compagnie de fiducie, legs à titre universel, legs particulier, legs universel
B) Succession : Acceptation sous bénéfice d'inventaire, héritiers légaux, lignes directes, ascendants, descendants, collatéraux, légataire (universel, à titre universel, particulier), Ab intestat, droits de succession, droits de base, droits additionnels, patrimoine, vérification du testament, registre central (des testaments)
C) Donations : donations entre vifs, don (particulier, à titre)

Identifier les termes relatifs aux droits réels. (1)

A) Droit réel, droit de propriété, copropriété, droit d'accession, droit de jouissance, (Usufruit, usage, habitation), servitude réelle, emphytéose du bail emphytéotique, expropriation, cadastre.

Identifier les termes relatifs à la responsabilité civile. (1)

A) Dommage, préjudice, délit, quasi-délit, dommages matériels, dommage moral, dommage corporel, préjudice patrimonial, préjudice psychique, préjudice en cas de décès, responsabilité du fait d'autrui, responsabilité du fait des choses, homicide involontaire, fonds d'indemnisation (des victimes d'accidents d'automobiles), personne morale, corporation

---

Identifier les termes relatifs aux officiels de justice selon leur fonction respective. (1)

A) Greffier, protonotaire, registraire, caissier, archiviste, plumitif, notaire, avocat, greffier audiencier, shérif, huissier audiencier, sténographe officiel, sténotypiste

---

Identifier les sources des obligations. (1)

A) Le contrat
B) Le quasi-contrat
C) Le délit
D) Le quasi-délit
E) La loi

Identifier les principales formules juridiques à partir de leur objet spécifique. (1)

A) Mise en demeure
B) Bref d'assignation
C) Déclaration
D) Affidavit
E) Acte de comparution
F) Défense
G) Requête
H) Réponse
I) Réplique
J) Assignation (en cour civile) ; citation (en cour d'assises)
K) Bref de réquisition (pour bref de saisie)

Identifier les principaux formulaires à partir de leur objet spécifique. (1)

A) Contrat de vente
B) Contrat d'échange
C) Une donation
D) Une quittance
E) Une mainlevée
F) Un enregistrement de privilèges
G) Un contrat de société
H) Un règlement de succession (gouvernements, banque, agents de transfert)
I) Une déclaration fiscale
J) Une déclaration de transmission

Identifier les catégories d'actes produits par un notaire. (1)

A) Actes notariés
   - - en minutes
   - - en brevets
B) Actes sous seing privé

Identifier la manière de plier plusieurs feuilles d'un document juridique lorsque la page couverture est légèrement plus longue que les autres feuilles du document. (1)

A) Plier la page couverture en laissant une marge dans la partie supérieure
B) Agrafer les feuilles et la page couverture

Identifier les règles de disposition particulières aux documents légaux. (1)

A) Quant aux surcharges (prohibées)
B) Quant aux ratures
C) Quant aux renvois et sous-renvois
D) Quant à l'indication du nombre des renvois, sous-renvois et aux mots rayés
E) Quant à la manière d'écrire les sommes, dates, numéros et autres chiffres
F) Quant à l'usage de la photocopie
G) Quant aux blancs (marques d'un trait)

Identifier les règles générales de la disposition d'un texte dactylographié sur des formules juridiques. (1)

A) Quant aux marges
B) Quant aux enfoncements du texte
C) Quant aux autres détails
   - I- titre
   - I- écriture des chiffres
   - I- verso de la page
   - V- numérotation des pages
   - V- espaces blancs à rayer
   - I- indication du nombre d'exemplaires

Identifier les différentes sortes de papiers utilisés dans une étude légale. (1)

A) Quant à son poids
   - I- pour les originaux
   - I- pour le bureau d'enregistrement à la rame
   - I- pour la copie du client
B) Quant à sa marge (selon la politique de l'entreprise)
   - I- marge simple
   - I- marge double
   - I- vierge

Identifier la manière d'abréger les dates et les heures dans les documents juridiques. (1)

A) Dates
B) Heures

Distinguer les possibilités de classement des dossiers d'une étude légale. (2)

A) Quant aux sortes de clients
   - - clients permanents
   - - clients ordinaires
B) Quant à l'usage des dossiers
   - - dossiers courants
   - - dossiers périmés
C) Quant à la tenue des répertoires alphabétiques

Relever à la machine à écrire les formules relatives aux procédures notariales. (3)

A) Contrat de vente
B) Contrat d'échange
C) Une donation
D) Une quittance
E) Une mainlevée
F) Un enregistrement de privilégiés
G) Un contrat de société
H) Un règlement de succession (gouvernements, banque, agents de transfert)
I) Une déclaration fiscale
J) Une déclaration de transmission
K) Rapport des testaments reçus

Relever à la machine le texte des différentes formules de procédure à partir d'un modèle dactylographié ou d'un manuscrit. (3)

A) Mise en demeure
B) Bref d'assignation
C) Déclaration
D) Affidavit
E) Acte de comparution
F) Défense
G) Requête
H) Réponse
I) Réplique
J) Audition
K) Subpoena

Identifier les étapes à suivre pour la marche d'un dossier d'ordre juridique. (1)

A) Procédure d'introduction d'instance
B) Juridiction et district
C) Prescription
D) Computation des délais
E) Prodécures incidentes
F) Procédure pour obtention du jugement
G) Témoins à assigner
H) Préparation du mémoire de frais
I) Procédure d'exécution
J) Procédure de satisfaction en jugement
K) Procédure de deuxième instance

Distinguer la nature des procédures à suivre. (3)

A) Selon le cas
B) Selon le montant
C) Selon l'état du dossier

TITRE : 05-12 PRÉSENTATION DE DOCUMENTS MÉDICAUX

OBJECTIF : Dactylographier et préparer des documents médicaux conformément aux règles de leur présentation

REFERENCE : 05-10 Dactylographie

Identifier les modes d'utilisation des ouvrages de référence pour l'orthographe des termes médicaux. (2)

A) Dictionnaire des termes techniques de médecine
B) Compendium des produits pharmaceutiques
C) Vade-mecum (médicaments)
D) Manuels d'anatomie et autres
E) Autres livres du formulaire selon le cas

Associer les suffixes des termes médicaux à leur signification respective. (1)

A) Algie, -cèle, -ectasie, -ectomie, -émie, -érèse, -gène, -iatre, -iatrie, -ite, -lepsie, -leptique, -lyse, -mane, -manie, -ome, -ose, -pare, -pathe, -pathie, -pénie, -pexie, -phobie, -plastie, -plegie, -poïèse, -ptose, -rragie, -rraphie, -rrhée, -spasme, -stase, -statique, -sténose, -sthénie, -stomie, -thérapie, -tome, -tomie, -toxie, -tonine, -urie

---

Associer les préfixes des termes médicaux à leur signification respective. (1)

A) A-, an-, ab-, abs-, ad-, ambi-, amphi-, ana-, anté-, anti-, apo- bi-, bis-, cata-, circon-, co-, col-, com-, con-, cor-, contra-, dé-, para-, péri-, post-, pan-, pré-, pro-, re-, retro-, sub-, super-, supra-, sur-, sym-, syn-, trans-, ultra-, mono-, uni-, bi-, bin-, di-, dis-, tri-, ter-, tétra-, quater-, pente-, quinque-, dodéca-, héxaton-, hecto-, hémi-, sex-, hexa-, septa-, hepta, oct-, octo-, mona-, ennéa-, déca-, kilo-, myria-, poly-

---

Associer les racines des termes médicaux à leur signification respective. (1)

A) Acro, adén(o), andro, angi(o), artério, arthr(o), brach(i) bléphar(o), bronch(o), carcin(o), card(i), cephal(o), cerebr(o), cervic(o), cheil(o), cheiro, chol(e), chondr(o), colp(o), cost(o), crani(o), cyst(o), cyt(o). dacry(o). dactyl(o)

Associer les symboles et les signes de portée générale à leur signification correspondante. (1)

A) Alpha, sigma, oméga, femme, homme, nouveau paragraphe, signe de chiffre d'ordre dans une série, changement de ligne, fin d'une description bibliographique

---

Associer les abréviations et les symboles de généralités utilisés en médecine à leur définition correspondante. (1)

A) Anatomie
- vertèbres cerv., de C1 à C7
- vertèbres dors., de D1 à D12
- champ visuel CV
- dorso-ventral DV

B) Biologie
- adrénocorticotrophine (ACTH)
- acide désoxyribonucléique (ADN)
- étostéroïdes (17-CS)

C) Pathologie
- bacille Calmette-Guérin (BCG)
- bacille de Koch (BK)
- cancer, carcinome CA

D) Tests diagnostiques
- Aschheim-Zondek (AZ)
- Bordet-Wassermann BW
- électrocardiogramme ECG
- électroencéphalogramme (EEG)

E) Posologie (pharmacie)
- en quantités égales aa.
- avant les repas a.c.,
- ajoutez ADD,
- à volonté ad lib.,
- en matinée mat.,
- aqua aq.,
- eau distillée aq. destillata,
- eau pure aq. pura,
- capsule PNA
- 1 c. à t = 5ml = 75 gouttes
- I c. à d. ou à s. = 10ml ou 150 gouttes

Associer les symboles chimiques les plus usités à leur définition correspondante. (1)

A) Argent (Ag), baryum (Ba), bismuth (Bi), brome (Br), calcium (Ca), carbone (C), chlore (Cl), cobalt (Co), cuivre (Cu), fer (Fe), fluor (F), hydrogène (H), iode (I), magnésium (Mg), manganèse (Mn), mercure (Hg), nickel (Ni), or (Au), oxygène (O), phosphore (P), plomb (Pb), radium (Ra), sodium (Na), soufre (S), strontium (Sr), zinc (Zn)

Identifier la position du malade sur la table d'examen. (1)

A) Assise, semi-assise, déclive, décubitus, dorsale, latérale ou ventrale, dorsale, dorsale inclinée, de Fowler, semi-Fowler, genupectorale, gynécologique, horizontale, sacro-dorsale, Sims, Trendelenburg

---

Associer les termes de pathologie générale à leur définition correspondante. (1)

A) Généralités : vie, santé, affection, lésion, maladie pathogénie, étiologie, prodrome, symptomatologie, symptôme, syndrome, diagnostic, pronostic, prophylaxie, traitement, évolution, convalescence, guérison, rechute, récidive, séquelle, fièvre, infection, infestation, exérèse, chirurgie curative, palliatif, curage ou curetage, abcès, gangrène, nécrose, hernie, fistule, ulcère, pouls, respiration, tension artérielle, inflammation, plaies (incises, contuses, lacérées, ponctuées)

B) Incisions et sutures
- - incisions : paramédiane, point de MacBurney, sus-pubienne, de Pfannenstiel, gridiron iliaque gauche, subcostale, cruciale
- - sutures : catgut, tendon de kangourou

Associer à leur définition respective les termes relatifs aux maladies psychiques. (1)

A) Névroses et psychoses
B) Troubles de la personnalité
C) Maladies psychosomatiques
D) Syndromes cérébraux organiques et déficience mentale

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système urinaire. (1)

A) Pathologie
- I- malformations
- I- infections
- I- troubles fonctionnels

B) Exploration des voies urinaires
- I- endoscopie
- I- radiologie

C) Symptômes urinaires
D) Chirurgie de l'appareil urinaire

Associer à leur définition respective les termes relatifs aux maladies de la peau et des seins. (1)

A) Maladies
- I- maladies de la peau
  a) infections
  b) maladies contagieuses éruptives
  c) dermatites
- I- maladies des seins

B) Chirurgie

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système respiratoire. (1)

A) Pathologie
- I- maladies du nez
- I- maladies du larynx
- I- maladies de la trachée
- V- maladies des bronches
- V- maladies des poumons

B) Chirurgie
C) Moyens d'exploration

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système visuel. (1)

A) Maladies et affections
- - oeil
- - paupières

B) Chirurgie
C) Examens exploratoires

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système hématopoïétique. (1)

A) Pathologie
- - anémie
- - autres maladies

B) Chirurgie
C) Analyses de laboratoire et moyens d'exploration

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système nerveux. (1)

A) Maladies
- I- cérébro-vasculaire
- I- lésions expansives
- I- infectieuses
- V- héréditaires et familiales
- V- épilepsie

B) Analyses et examens radiologiques
C) Chirurgie

Associer à leur définition respective les termes relatifs à l'ossature. (1))

A) Maladies des os
B) Chirurgie des os

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système endocrinien. (1)

A) Pathologie
- I- maladies de l'antéhypophyse
- I- maladies de la neurohypophyse
- I- maladies des surrénales
- V- maladie du pancréas
- V- maladie de la thyroïde

B) Chirurgie
C) Moyens d'exploration fonctionnelle de la thyroïde

Associer à leur définition respective les termes relatifs à l'appareil auditif. (1)

A) Maladies et affections
B) Chirurgie
C) Examens exploratoires

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système digestif. (1)

A) Maladies
- I- maladies de la bouche
- I- maladies du pharynx
- I- maladies de l'oesophage
- V- maladies de l'estomac
- V- maladies de l'intestin

B) Chirurgie
C) Moyens d'investigation
- I- laboratoire
- I- radiologie

Associer à leur définition respective les termes relatifs au système cardio-vasculaire. (1)

A) Pathologie
- - maladies du coeur
- - maladies des vaisseaux

B) Chirurgie
C) Examens exploratoires

Associer à leur définition respective les termes relatifs à la pharmacologie. (1)

A) Forme médicamenteuse
B) Voies d'administration des médicaments
C) Termes généraux en pharmacie

Associer à leur définition respective les termes relatifs à l'appareil génital. (1)

A) Féminin
- I- troubles fonctionnels relatifs aux menstruations
- I- maladies influant sur la grossesse
- I- complications causées par la grossesse
- V- chirurgie obstétricale
- V- gynécologie pathologique

B) Masculin
- I- malformations
- I- infections
- I- chirurgie

Différencier certains termes médicaux et chirurgicaux. (1)

A) Paronymes médicaux
- I- addiction, adduction
- II- aménorrhée, dysménorrhée
- III- ménorragie, métrorragie
- IV- auscultation, percussion
- V- bradycardie, tachycardie
- VI- carcinome, carcinomatose
- VII- carpe, corps
- III- chronique, chromique
- IX- clinique, clonique
- X- contusion, commotion, convulsion
- XI- coméen, crânien
- XII- cystotomie, cystostomie
- III- embolie, thrombose
- XIV- endémique, épidémique
- XV- épigrastrique, épispastique
- XVI- valvule d'Eustache, trompe d'Eustache
- VII- facial, fascia
- III- gavage, lavage
- XIX- hypotension, hypertension
- XX- iléon, ilion
- XXI- inhalation, instillation
- XII- kératite, kératose
- III- larynx, pharynx
- XIV- lymphangite, lymphadénite
- XXV- mastite, mastoïdite
- XVI- morbide, morbidité
- VII- néphrose, névrose

B) Éponymes médicaux
- I- maladie d'Addison, anémie d'Addison
- II- paralysie de Bell
- III- mal de Bright
- IV- maladie de Buerger
- V- maladie de Charcot
- VI- fracture de Colles
- VII- maladie de Drhing-Brocq
- III- crise de Dietl
- IX- sarcome d'Ewing
- X- maladie de Graves
- XI- maladie de Hodgkin
- XII- épilepsie jacksonionne, membrane de Jackson
- III- maladies de Kaposi
- XIV- tumeur de Krkenberg
- XV- cirrhose de Laënnec
- XVI- syndrome de Ménière
- VII- maladie osseuse de Paget
- - maladie de Parkinson
- - mal de Pott
- - fracture de Pott,
- - fracture de Dupuytren
- XIX- maladie de Raynaud
- XX- danse de Saint-Guy
- XXI- angine de Vincent

C) Éponymes chirurgicaux
- I- opération d'Albee (greffe d')
- - opérations d'Alexander
- II- opération de Baldy
- - opération de Bassini
- III- opération de Bevan
- - opérations de Billroth
- IV- opération Blaskovicz
- V- opération de Caldwell-Luc
- VI- opération de Dhrssen
- VII- opération de Fredet
- III- opération de Gilliam
- IX- opération de Kraske
- X- opération de Le Fort
- XI- opération de Mikulicz
- XII- opération de Porro
- III- procédé de Polya (opération de Reichel-Polya)
- XIV- opération de Riedel
- XV- opération de Sluder
- - opération de Spivack
- XVI- opération de von Graefe
- VII- opération de Ziegler
- III- opération de Wertheimer
- - opération de Whitehead

Orthographier correctement les termes médicaux. (1)

A) Pathologie générale
B) Maladies psychiques
C) Système urinaire
D) Maladies de la peau et des seins
E) Système respiratoire
F) Système visuel
G) Système hématopoïétique
H) Système nerveux
I) Système osseux
J) Système endocrinien
K) Appareil auditif
L) Système digestif
M) Système cardio-vasculaire
N) Appareil génital
O) À la pharmacologie

Identifier les services de santé régis par le Gouvernement du Québec à partir de l'énoncé de leurs principales activités. (1)

A) Centres de services de santé et de services sociaux
- I- Centres locaux de services communautaires (CLSC)
- I- Centre hospitalier (CH...)
- I- Centre de services sociaux (CSS)
- V- Centre d'accueil (CA)

B) Autres services
- I- Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ)
- I- assurance hospitalisation
- I- unité sanitaire

Identifier les associations professionnelles médicales de la Province de Québec selon le but général de leurs activités. (1)

A) Collège des médecins et chirurgiens
B) Collège des chirurgiens dentistes
C) Collège des pharmaciens
D) Collège des optométristes et opticiens
E) Société des techniciens en radiologie médicale
F) Société d'orthophonie et d'audiologie (CPOAQ)
G) Corporation des opticiens d'ordonnances
H) Association des infirmières et infirmiers
I) Association de diététique
J) Corporation des travailleurs sociaux

Identifier les principaux oraniames, services d'un hôpital à partir de leurs responsabilités propres. (1)

A) Conseil d'administration
B) Direction générale

C) Services administratifs
- I- service du personnel
- I- services auxiliaires
- I- service des finances

D) Services hospitaliers
- I- service des soins infirmiers
- I- service de pharmacie
- I- service de diététique
- V- service des archives

E) Services professionnels
- I- service de la santé communautaire
- I- service de médecine (différents services)

Identifier les formalités d'admission du malade à l'hôpital. (1)

A) Accueil du malade avec attention, respect, gentillesse
B) Vérification des pièces d'identité du malade
C) Pressentir le personnel infirmier
D) Pressentir le médecin traitant
E) Carte d'identité à insérer dans le support portant le numéro de la chambre et du lit
F) Constitution du dossier médical
- - feuille sommaire
- - assurance hospitalisation

G) Assignation d'un numéro de dossier
H) Inscription du nom du malade sur les différentes listes (des malades, des admissions, des grands malades)

Identifier la formalité d'admission du malade à l'unité de soins. (1)

A) Accueil à l'unité de soins
B) Monter un dossier
- I- feuille de température
- I- ordonnance du médecin
- I- notes d'observation de l'infirmière
- V- évolution de la maladie
- V- examen courant (formules pour les prélèvements)
- I- examens et analyses

C) Transcription des ordonnances du médecin sur les cartes du fichier
D) Demande de médicaments prescrits et de l'équipement requis aux différents services
E) Préparation du bracelet d'identité du malade
F) Avis à la salle d'opération
G) Avis au ministre du culte selon la volonté du malade

Identifier les différents objets d'une requête ou d'une lettre reçue au secrétariat. (1)

A) Résumé de dossier
B) Attestations
- I- de naissance
- I- de décès
- I- de séjour à l'hôpital ou en clinique

C) Rapport d'enquête (accident ou incident)

Identifier les priorités à observer dans la copie du rapport médical. (1)

A) Selon la loi sur les services de santé et les services sociaux 1972 (3.5.2k - 3.5.12)
B) Selon l'orientation du traitement du malade (antécédents et examen physique indispensable pour l'opération)

Identifier les principales pièces du dossier médical selon leur contenu respectif. (1)

A) L'observation médicale, l'examen physique, le diagnostic provisoire (antécédents et examen physique)
B) Les feuilles d'ordonnance
C) Les notes d'évolution
D) Les demandes et rapports de consultations
E) Rapports d'examens radiologiques, d'électrocardiographie
F) Les formules d'autorisation légale
G) Le protocole d'anesthésie
H) Le protocole opératoire
I) Le rapport d'anatomo-pathologie
J) Les rapports d'infection

Identifier les éléments constitutifs du résumé de dossier. (1)

A) Identification (nom, date de naissance, adresse), numéro de dossier
B) Symptômes subjectifs majeurs
C) Constatations physiques pathologiques
D) Rapports de laboratoire (principaux)
E) Rapports de radiologie (conclusion)
F) Consultation (conclusion)
G) Traitement
H) Résumé de l'évolution
I) Diagnostic définitif
J) Notes et médication au départ

Identifier les formules d'assurance hospitalisation selon leur utilité. (1)

A) AH 101, malade hospitalisé (admission, sortie)
B) AH 85, malades en clinique
C) AH 102, cas d'accident (externe, urgence)
D) AH 103, séjour prolongé

Identifier les formules les plus couramment utilisées pour l'assurance-maladie à partir de leur utilité. (1)

A) Relevé d'honoraires
B) État de comptes
C) Autres formules
- I- considération spéciale
- I- mandat à un tiers (pour recevoir paiement)
- I- mandat individuel (pour signer les formules)
- V- mandat de groupe

Identifier les abréviations des titres universitaires des médecins, des chirurgiens et des dentistes. (1)

A) MV/DMV Docteur en médecine vétérinaire ; FRCP Fellow Royal College of Physicians (Canada) ; CSPQ Certifie Spécialiste Province de Québec ; FACS Fellow American College of Surgeons ; FACP Fellow American College of Physicians ; FRCS Fellow Royal College of Surgepms ; LCMC Licence du Conseil Médical du Canada (LMCC en anglais) ; MD Docteur en médecine (Medecine Doctor) ; DDS Doctor in dental surgery ; OD optométriste diplômé

Remplir la formule de demande de renseignements (RAMQ). (3)

A) Repérage des cartes d'honoraires impayés pour lesquelles on demande des renseignements
B) Interprétation du message relatif à un compte
C) Consultation de manuels ou de documents appropriés
D) Réponse à indiquer (ex. : correction d'un code)

Assurer la concordance de l'état de compte de la Régie avec les cartes de relevés d'honoraires. (3)

A) Vérification des numéros des relevés d'honoraires payés
B) Addition des honoraires payés
C) Comparaison du chèque reçu et de la somme des honoraires
D) Interprétation du code utilisé

E) Mesures à prendre en cas d'inégalité
   - - attente de la formule de demande de renseignements
   - - communication avec la Régie, etc.

Remplir la section médicale de la formule d'assurance hospitalisation à partir des données relatives à un malade. (3)

A) AH 101
B) AH 85
C) AH 102
D) AH 103

Répondre à des requêtes ou à des lettres du secrétariat médical en remplissant une formule. (3)

A) Résumé du dossier
B) Attestations
   - I- de naissance
   - I- de décès
   - I- de séjour à l'hôpital ou en clinique
C) Rapport d'enquête (accident ou incident)

Remplir la formule de relevé d'honoraires. (3)

A) Renseignements relatifs aux parties
   - I- le malade
     a) numéro d'assurance-maladie (carte)
     b) nom, date de naissance
     c) adresse
   - I- le médecin
     a) nom complet
     b) numéro de permis
     c) groupe (s'il y a lieu)
B) Diagnostic et description des services du médecin
   - I- date
   - I- choix de la case appropriée (selon le cas)
     a) cabinet
     b) domicile
     c) établissement
     d) autre (code)
   - I- indication du nombre de fois
   - V- honoraires : consultation du manuel des professionnels de la santé (cahier de prestations)

Relever, à la machine à écrire, certaines pièces du dossier médical, à partir d'appareil à dicter. (3)

A) Histoires de cas et examens physiques
B) Notes d'évolution
C) Demandes et rapports de consultation
D) Rapports d'examen radiologique
E) Rapports d'électrocardiographie
F) Rapports d'électroencéphalographie
G) Protocoles opératoires
H) Rapports d'anatomo-pathologie
I) Rapports d'autopsie
J) Résumés de dossiers

Relever, à la machine, des textes, manuscrits relatifs au dossier médical. (3)

A) Formules d'autorisation légale
B) Rapports d'accidents
C) Copies de déclaration de décès
D) Résumés de dossiers

UNITE MODULAIRE : 05-13

TITRE : 05-13 STÉNOGRAPHIE

OBJECTIF : Prendre en sténographie la dictée de textes

Identifier les règles de construction des sténogrammes. (1)

A) Symboles
B) Abréviations
   - I- de mots
   - I- d'expressions
   - I- de préfixes
   - V- de suffixes
C) Assemblage des mots (commencement et fin des mots)

Identifier la façon de prendre un texte en dictée (sténographie). (1)

A) Quant à l'utilisation des outils
   - I- crayon ou stylo
   - I- bloc sténographique
   - I- chemise pour les documents
B) Quant aux notes à prendre
   - I- texte (en sténographie)
   - I- points particuliers
     a) mots difficiles (ou longs)
     b) mode d'envoi
     c) pièces jointes
     d) modification de paragraphes

Prendre en sténographie des lettres de natures différentes, de notes, de rapports, de comptes rendus, de procès-verbaux ou de résumés de dossiers. (3)

A) Selon le rythme de la personne qui dicte le texte
B) Avec précision

Relire les notes sténographiques après les avoir prises en dictée. (3)

A) Fidélité au texte dicté
B) Pauses intelligentes
   - - phrases
   - - paragraphes

Transcrire des notes sténographiques. (3)

A) Fidélité au texte dicté
B) Respect des règles d'orthographe et de ponctuation
C) Utilisation du mode de présentation approprié

TITRE : 05-14 REPROGRAPHIE

OBJECTIF : Reproduire des documents au photocopieur ou au duplicateur ; les assembler

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'informations

Identifier les différents procédés de reprographie selon leur mode d'opération. (1)

A) Duplicateurs
- I- à l'encre
- I- à l'alcool
- I- offset

B) Photocopie
- I- procédé thermique
- I- procédé chimique
- I- procédé électrostatique
- V- Diazo (diazocopie)

C) Microcopie
- I- microfilm
- I- microfiche

D) Télécopie
- en direct
- restitution d'images stockées

Comparer les caractéristiques des machines à reprographier. (2)

A) Quant à la capacité de tirage
B) Quant au temps nécessaire pour préparer les copies
C) Quant au coût unitaire des copies
D) Quant à la variété du travail accompli par la machine

Sélectionner le procédé de reprographie à utiliser. (3)

A) Quant à la qualité des copies
B) Quant au nombre de copies à tirer
C) Quant au coût unitaire de la copie

Identifier les différentes sortes de papiers utilisées en reprographie. (1)

A) Papier glacé (machine à l'alcool)
B) Papier poreux (plus ou moins épais)
C) Papiers spéciaux pour photocopie
D) Clichés spéciaux pour photocopie
- - selon le procédé à l'encre
- - selon le procédé à l'alcool

E) Transparents (acétate)

Sélectionner la papier approprié au procédé de reproduction. (3)

A) Selon le procédé de reproduction
B) Selon l'utilisation du verso de la feuille

Différencier les procédés de photocopie. (2)

A) Procédé thermique
- I- choix du papier ou du stencil
- I- contrôle de la vitesse de rotation de la feuille
- I- utilisation d'une grille de soie

B) Procédé électrostatique
- I- installation du papier approprié
- I- réglage du compteur de copies
- I- ajustement du document sur l'objectif

C) Procédés chimiques
D) Diazo

Caractériser le fonctionnement du photocopieur. (2)

A) Réglage
- I- du papier
- I- de l'encre
- I- de l'intensité d'impression
- V- du compteur de copies

B) Tirage des copies
C) Vérification de la qualité des copies
- I- impression
- I- centrage
- I- netteté

Régler le photocopieur pour tirer des copies parfaites. (3)

A) Réglage du papier alimentant la machine
B) Contrôle du début de l'encre
C) Propreté du dispositif
D) Autres particularités selon le modèle ou le procédé utilisés

---

Reproduire des documents à l'aide d'un photocopieur. (3)

A) Réglage
- I- du papier
- I- de l'encre
- I- de l'intensité d'impression
- V- du compteur de copies

B) Tirage des copies
C) Vérification de la qualité des copies
- I- impression
- I- centralisation
- I- netteté

Identifier les caractéristiques du cliché selon le procédé de reprographie (duplication). (1)

A) Procédé de reproduction à l'encre
- I- qualité du stencil
- I- en-tête
- I- feuille de garde
- V- feuille carbone
- V- plio-film

B) Procédé à l'alcool
- I- feuille maîtresse
- I- feuille encrée
- I- feuille protectrice

C) Procédé offset

Identifier les différentes parties des machines de reprographie (duplicateurs) selon leur utilisation. (1)

A) Duplicateur à encre
   - I- plateaux (alimentation, réception)
   - I- manivelle ou commutateur
   - I- levier d'encrage
   - V- bouton de réglage du niveau d'impression
   - V- compteur (compte-tours)
B) Duplicateur à alcool
   - I- plateaux
   - I- réglage de l'alcool
   - I- contrôle de la pression du rouleau
   - V- bouton de réglage du niveau d'impression
   - V- manivelle ou commutateur

Préparer un cliché à alcool. (3)

A) Usage de la machine à écrire
B) Usage de carbones de couleurs différentes
C) Usage de la machine thermique pour préparer le cliché
D) Correction des erreurs avec une lame

Tirer des copies à l'aide d'un duplicateur à alcool. (3)

A) Réglage de l'alcool
B) Pose du stencil
C) Réglage de la pression du rouleau
D) Tirage
E) Enlever le cliché

Corriger les défauts d'impression d'une épreuve en faisant les ajustements nécessaires dans la machine de reproduction (procédé à l'alcool). (3)

A) Mauvais niveau d'impression
B) Texte trop pâle
C) Mauvaise disposition des marges
D) Feuilles plissées ou froissées
E) Feuilles tachetées ou maculées sur les bords

Préparer un cliché pour un appareil de reproduction à l'encre. (3)

A) Usage de la machine à écrire
   - I- respect des marges du cliché
   - I- mise au neutre de la machine
   - I- usage du plio-film
   - V- force de frappe de certaines touches (machine manuelle)
B) Usage du stylet et du gabarit
C) Usage d'une machine à graver le stencil
D) Correction des erreurs
   - I- usage du liquide correcteur
   - I- correction

Corriger les défauts d'impression d'une épreuve en faisant les réglages nécessaires dans la machine de reproduction (procédé à l'encre). (3)

A) Mauvais niveau d'impression
B) Texte trop pâle
C) Mauvaise disposition des marges
D) Feuilles plissées ou froissées
E) Feuilles tachetées ou maculées sur les bords

Déterminer le processus d'assemblage des pièces d'un document. (2)

A) Mise en ordre des pages
B) Perforation des feuilles (éventuellement)
C) Usage de trombones ou d'agrafes
D) Préparation d'une chemise de présentation

Identifier les différents accessoires servant à assembler les documents selon leur fonction. (1)

A) Machine à plier le papier
B) Machine à agrafer (agrafeuse)
C) Perforateur (emporte-pièce)

Assembler des feuilles déjà mises en piles pour en faire un document ordonné. (3)

A) Rejet des copies non ou mal imprimées
B) Usage d'outils-instruments
   - I- agrafeuse
   - I- perforatrice ou emporte-pièce (pour insérer dans un cartable)
   - I- doigtier (à picots)

Tirer des copies à l'aide d'un duplicateur à encre. (3)

A) Contrôle de l'encrage de la machine
B) Pose du stencil
C) Alimentation en papier approprié
D) Tirage
E) Réglage des marges
F) Réglage des compte-tours
G) Enlever le cliché

TITRE : 05-15 TRAITEMENT DE TEXTE

OBJECTIF : Produire un texte dans sa présentation définitive à partir de brouillons, d'informations, de notes ou de textes dictés en utilisant un appareil de traitement de texte
A) Connaissance de l'appareil de traitement de texte et de ses composantes
B) Connaissance des fonctions (leur rôle)
C) Réalisation de différents types de travaux
D) Gestion des fichiers

REFERENCE : 05-10 Dactylographie

A) CONNAISSANCE DE L'APPAREIL DE TRAITEMENT DE TEXTE ET DE SES COMPOSANTES

Distinguer les différentes sortes d'appareils de traitement de texte. (1)

A) L'appareil autonome
B) Le système à logique partagée
C) Le système à ressources partagées
D) Le système de terminaux et de serveurs multiples reliés à un ordinateur de grande capacité de stockage

Identifier les différents composants d'un appareil de traitement de texte. (1)

A) Les unités de base
   - unité de saisie de l'information (clavier ou lecteur optique)
   - unité logique de traitement couplée à des mémoires internes de travail (unité centrale)
   - unité de lecture et d'enregistrement (cartes magnétiques, cassettes, minidisquettes, disquettes ou disques rigides)
   - unité de restitution (écran de visualisation, imprimante ou adaptateur de communication)

B) Les dispositifs de communication :
   - locale
   - à distance

B) CONNAISSANCE DES FONCTIONS (LEUR RÔLE)

Différencier les diverses fonctions d'un appareil de traitement de texte. (2)

A) Fonction traitement : entrée de textes, des corrections, des insertions ; suppressions ; mise en page
B) Fonction mémorisation : conversion sur mémoire externe
C) Fonction visualisation : affichage sur écran de toutes les données introduites au clavier
D) Fonction restitution (impression)

Distinguer les divers domaines d'utilisation d'un appareil de traitement de texte. (2)

A) Selon les caractéristiques du texte
   - volume (pages)
   - mise en page et densité
   - illustrations graphiques

B) Selon la typologie des documents
   - les documents non répétitifs
   - les documents répétitifs : utilisation sélective, courrier personnalisé, formulaires, tableaux chiffrés
   - les documents de mises à jour successives

C) Selon les méthodes de travail
   - aide aux documents courants
   - utilisation des fichiers
   - appel à des calculs

D) Selon la configuration du poste de travail
   - avec appareil isolé
   - avec d'autres appareils de traitement de texte
   - en liaison avec un ordinateur
   - en liaison avec la photocomposition
   - en relation avec les lecteurs optiques
   - en relation avec la micrographie

C) RÉALISATION DE DIFFÉRENTS TYPES DE TRAVAUX

Rédiger la fiche suiveuse. (3)

A) Renseignements de l'auteur
   - degré d'urgence
   - degré de confidentialité
   - description du produit fini
   - archivage magnétique (durée)

B) Prescriptions techniques de l'opérateur
   - calcul de l'espace mémoire nécessaire
   - codification et identification des unités mémoire (disquettes, cassettes, disques rigides, etc.)
   - éléments d'impression - format
   - roue d'impression (caractère)
   - espacement
   - interligne (standard ou autre)
   - marges (gauche, droite ; supérieure, inférieure)
   - tabulateurs (positions)

Vérifier l'état de fonctionnement de l'appareil de traitement de texte et ses composants. (3)

A) Circuits électriques
B) Réponses aux commandes
C) Simulations simples
D) Approvisionnement en papier (feuilles rouleaux)

Régler les parties de l'imprimante servant au réglage du papier, de l'alimentation et de la frappe. (1)

A) Entraînement
   - à tracteur
   - à friction

B) Alimentation
   - manuelle
   - automatique
C) Réglage de la frappe
   - simple copie
   - copies multiples
   - déliassage

Exécuter, selon un plan de travail déterminé avec l'auteur, divers traitements de textes en tenant compte des éléments suivants. (3)

A) Insertion
B) Correction
C) Déplacement
D) Réaménagement de tableaux
E) Recherche de chaînes de caractères
F) Remplacement de chaînes de caractères
G) Répétition automatique de constantes
H) Non coupure des paragraphes
I) Numérotation automatique des pages
J) Numérotation automatique des paragraphes
K) Association des renvois avec le texte
L) Centrage des titres
M) Justification
N) Fusion de textes
O) Opérations mathématiques
P) Commande de l'interligne
Q) Indentification de paragraphes
R) Assemblage de textes
   - textes disponibles
   - documents types
   - fichiers de données
S) Corrections à l'aide d'un dictionnaire électronique
T) Impression

D) GESTION DES FICHIERS

Exécuter des tâches quotidiennes relatives à l'organisation et à l'entretien d'un fichier d'articles ou d'enregistrements susceptibles de faire l'objet de traitements définis ou issus de tels traitements. (3)

A) Tri
B) Interclassement
C) Recherche sélective
D) Utilisation d'un système de classement et de repère de textes traités

---

Consulter un fichier afin de pouvoir réaliser certaines opérations liées à des traitements définis ou au repêchage d'informations désirées. (3)

A) Interrogation (mots clés)
B) Adressage (rappel/réutilisation)
C) Recherche bibliographique et documentaire

TITRE : 06-01 DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAITEMENT DE DONNÉES ET D'INFORMATION

OBJECTIF : Décrire les matériels, les logiciels et les caractéristiques d'un environnement de traitement de données et de l'information

---

Identifier les éléments matériels d'un système d'ordinateur. (1)

A) Processeur
- 8 et 16 bits
- microtechnologie
- circuits intégrés à haute échelle

B) Unités de saisie
- types (lecteurs optiques, terminaux, points de vente, clavier, etc.)
- mémoire tampon
- caractéristiques ergonomiques

C) Unités d'affichage
- types (vidéo, plasma, led, etc.)
- alphanumérique
- alpha graphique
- monochrome
- polychrome
- capacité
- mémoire tampon
- caractéristiques ergonomiques

D) Imprimantes
- types de mécanismes d'impression (frappe, matriciel, jet d'encre, thermique, etc.)
- jeu de caractères
- jeu de fontes
- mémoire tampon
- largeur d'impression
- saut de page
- vitesse d'impression
- alimentation du papier

E) Mémoire principale
- vive
- morte
- octets et caractères
- stockage des programmes
- stockage des données
- unité d'adresse base
- mécanisme d'adressage
- capacité brute
- capacité nette
- adressage

F) Mémoires auxiliaires
- types
  a) ruban
  b) disque rigide
  c) disquette
  d) disque optique
- capacités
- accès séquentiel
- accès direct (indexé, relatif)
- temps d'accès
- mémoire tampon

G) Interfaces de télécommunications
- transmission numérique
- transmission analogique
- modem
- contrôleur de communication
- protocole

Identifier les éléments logiciels d'un système d'ordinateur. (1)

A) Système d'exploitation
- fonctions
- type de systèmes d'exploitation
- mono-poste/mono-traitement
- multiposte/mono-traitement
- multipostes/multi-traitements

B) Programmes de services
- contrôle de l'accès et sécurité des données
- compilateurs
- interprètes
- éditeurs de liens
- télécommunications
- gestion de base de données

C) Programmes pour applications
- progiciels pour applications généralisées
- programmes pur applications spécifiques

Décrire les caractéristiques d'un environnement informatisé.(1)

A) Types de traitements
- en lot
- transactionnel

B) Types d'environnements
- maxi (multi-traitement-réseau)
- mini (multiposte/multi-tâche)
- micro (mono-poste/mono-tâche)

C) Structures de données
- données
- jeux de données dans un traitement
- fichiers
  a) champs
  b) caractères
- organisation et méthode d'accès
  a) séquentiel
  b) direct
  c) indexé
- base de données
  a) entités
  b) liens

D) Rôle de l'information dans l'entreprise
- caractéristiques de l'information utile
  a) précise
  b) récente, actuelle
  c) opportune
  d) complète
  e) concise
  f) fiable, valide
  g) nécessaire

E) Rôle de l'informatique dans le traitement des données
- caractéristiques justifiant l'utilisation de l'informatique
  a) nécessité d'une grande vitesse de traitement
  b) traitement complexe ou volumineux

c) coût de revient moindre
- applications
  a) informationnelle
  b) opérationnelle
  c) décisionnelle

Définir le traitement des informations

A) Historique
- mécanisation
- électronisation
- bureautique (intégration)

B) Définition

C) Les domaines d'application du traitement des informations
- traitement de texte
- traitement des données
- représentation graphique de l'information
- courrier électronique
- agenda électronique
- recherche documentaire (électronique, micrographique)
- reprographie électronique
- microformes
- enregistrement local numérique
- archivage électronique
- stockage et traitement d'images de pages
- annuaire électronique
- composition automatique
- message verbal automatique

Décrire les équipements et les procédés du traitement des informations. (1)

A) Entrée
- machines à écrire électroniques
- écrans claviers (type informatique ou traitement de texte)
- lecteurs optiques (de caractères dactylographiques, typographiques, manuscrits, etc.)
- système de réponse vocale (saisie de commandes vocales)
- caméras numériques (pour saisie d'images de pages)
- tablettes à codage d'écriture manuscrite
- etc.

B) Archivage
- supports magnétiques (disquettes, disques)
- supports microformes (microfiches et microfilms)
- supports optiques (disques optiques numériques)
- etc.

C) Restitution/duplication
- imprimantes électromécaniques variées (marguerites, aiguilles, jet d'encre, etc.)
- imprimantes électrostatiques
- imprimantes laser
- photocopieurs intelligents
- unités de restitution vocale
- lecteurs de microformes
- tables traçantes
- etc.

D) Transmission
- téléphones
- télex
- télécopieurs
- télétexte
- terminal annuaire
- autocommutateurs
- réseaux interne, externe
- etc.

Décrire les outils de traitement de texte. (1)

A) Définition du traitement de texte

B) Connaissance d'une machine de traitement de texte

C) Étapes du processus de traitement de texte
- création
- assemblage
- édition
- correction
- impression

D) Catégories de systèmes de traitement de texte
- création, assemblage, édition
- dictionnaire de correction automatique
- capacité de calcul
- etc.

E) Domaines d'applications
- production d'un document unique (correspondance, rapport)
- assemblage à partir de documents types
- fusion avec un ou des fichiers
- etc.

Décrire les outils de la télématique. (1)

A) Télécommunication
- définition
- usage
- télématique

B) Réseaux
- interne
- externe
- analogique
- numérique
- anneau
- bus
- étoile
- téléphone
- micro-onde
- infrarouge

C) Transmission
- analogique
- numérique
- synchrone
- asynchrone
- par paquets

D) Outils
- téléphone et péritéléphonie
- autocommutateurs électroniques privés

E) Applications :
- courrier électronique
  a) télécopie
  b) messagerie
  c) télétexte
- vidéotex
- téléconférence
- recherche documentaire
  a) banques publiques
  b) banques privées

Décrire d'autres outils de traitement d'informations. (1)

A) Impression électronique
- matricielle
- à marguerite
- à jet d'encre (laser)
- thermique

B) Reprographie électronique
- photocopie
- photocomposition
- stockage d'image
- traitement d'image
- classement magnétique
- classement optique

C) Microformes
- microfiche, microfilm
- classement, archivage
- repérage

- restitution

D) Agenda électronique
- inscription
- consultation
- production
- rappel

E) Représentation graphique de l'information
- histogrammes
- pointes

F) Feuille électronique
- lignes et données
- fenêtres (synchronisées, non-synchronisées)
- grille de base (rubriques, relations)
- navigation
- simulation
- mise en forme
- usages
  a) planifications financières et autres
  b) tenue d'un registre comptable

G) Autres
- suivi automatique de dossiers
- aide à la décision
- enregistrement vocal numérique
- annuaire électronique
- composition automatique
- message verbal automatique
- etc.

UNITE MODULAIRE : 06-02

TITRE : 06-02 DESCRIPTION DU CHEMIN DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION

OBJECTIF : Expliquer l'acheminement des données et de l'information dans un environnement informatisé

REFERENCE : 06-01 Description de l'environnement de traitement des données et d'information

---

Décrire le flux d'informations. (1)

A) Types de traitements
- cueillette
- classement
- tri
- calcul
- récapitulation
- entreposage
- recherche
- extraction
- consultation
- production
- reproduction
- diffusion

B) Méthode de description structurée
- intervenant
- fonction
- transaction
- opération
- dépôt
- flux d'informations
- données
- supports

Décrire les principes de la saisie des données. (1)

A) Supports de saisie
- types de supports et méthodes de saisie
  a) formulaires
  b) panorama d'écran
  c) étiquettes
  d) autres
- conception
  a) formulaire
  b) panorama

B) Validation des données
- plages des valeurs permises
- mise en lot et totaux de contrôle
- chiffre d'autovérification
- observation visuelle

Décrire les principes de la diffusion des données. (1)

A) Supports de diffusion
- médias
  a) écran
  b) papier (formulaire, graphique, tableaux, libre format)
  c) microformes (microfiche, microfilm)
- mise en forme
  a) principes de mise en forme (typographie, couleurs, copies)
  b) conception (journaux, formulaires, graphiques, tableaux libre format)

Décrire les principes du stockage des données. (1)

A) Choix de l'organisation et de la méthode d'accès
- volume de données/capacité
- taux d'occupation
- taux d'activité (ajout, modification, retrait)

B) Estimation des espaces requis en fonction des volumes et des capacités des unités de stockage
- organisation physique
- méthodes de calcul

UNITE MODULAIRE : 06-03

TITRE : 06-03 UTILISATION DES OUTILS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

OBJECTIF : Utiliser les outils de traitement de données propres aux entreprises

REFERENCE : 06-02 Description du chemin des données et de l'information

---

Identifier les types d'outils de traitement des données. (1)

A) Gestionnaires de fichiers
B) Système de gestion de base de données
C) Progiciels comptables
D) Progiciels d'aide à la prise de décision
E) Contrôle de procédés industriels
F) Conception assistée par ordinateur
G) Fabrication assistée par ordinateur
H) Banque d'information

Décrire les caractéristiques d'un progiciel. (1)

A) Fonction
   - adéquation avec le besoin
   - intégration avec les autres systèmes
B) Capacité de traitement
   - volumes limités de transactions
   - volumes limités d'articles
   - valeurs numériques limités
C) Paramétrisation
   - traitements et validations
   - mise en forme
   - pilotage et contrôles
D) Adaptabilité
   - équipements
   - procédures
E) Facilité d'utilisation (convivialité)
   - manuel d'utilisation
   - formation particulière
   - procédure reprise
   - procédure de recouvrement
F) Rapports produits
   - adaptabilité
   - concordance avec le besoin

Utiliser des progiciels. (3)

A) Regroupement des données à traiter
   - mise en lot
   - totaux manuels
   - contrôle visuel
B) Saisie des données
   - transcodage
   - cas non valides
   - contrôle des totaux
C) Exécution des traitements
   - chaîne de traitements
   - conformité de l'exécution
D) Production des rapports
   - nombre de copies
   - procédure de reprise
E) Tenue du journal de productions

Interpréter les explications contenues dans la documentation d'accompagnement. (2)

A) Description technique
   - intrants
   - extrants
   - support
   - commandes
   - hiérarchie des fonctions
   - organisation du manuel
B) Procédures d'exploitations
   - initialisations
   - exploitation quotidienne
   - procédures de fin de journée
   - procédures de fin de période
   - réinitialisation
   - recouvrement

Utiliser des commandes d'exploitation. (3)

A) Demande de production
   - paramètres
   - identification des volumes
   - générations
B) Vérification de la qualité des résultats
   - analyse des résultats
   - corrections des erreurs
   - procédure de reprise

Faire fonctionner un système informatisé. (3)

A) Mise en marche du système
   - génération du système
   - paramétrisation de la configuration
   - initialisation
   - constitution des fichiers maîtres
B) Installation des formulaires
   - montage
   - test d'impression
C) Manipulation des supports magnétiques
   - précautions d'usage
   - montage
   - classement
   - entretien des têtes
D) Suivi des générations
   - père
   - grand-père
   - période de conservation
E) Interprétation des messages du système
F) Prise des copies de secours
   - règles de base
   - conservation externe
   - recouvrement

UNITE MODULAIRE : 06-03

Utiliser un langage de requête dans un système de gestion de base des données. (3)

A) Structure des données contenues dans la base
   - dictionnaire de données
   - entités
   - liens (1:N, N:M, 1:1)
   - clés
   - tri
   - niveaux de sécurité (lecture, écriture)

B) Syntaxe et sémantique du langage de requête
   - propriétaire
   - membre
   - chaînage (avant, arrière)
   - méthode de navigation
   - logique booléenne

C) Formulation d'une requête
   - analyse du contenu
   - quantité de données
   - objectif de la requête

UNITE MODULAIRE : 06-04

TITRE : 06-04 UTILISATION DES OUTILS DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

OBJECTIF : Appliquer de façon concrète les techniques et méthodes propres aux différents outils de traitement de l'information

REFERENCE : 06-02 Description du chemin des données et de l'information

---

Utiliser un système de traitement de texte. (3)

A) Création d'un texte
B) Édition d'un texte
C) Correction à l'aide d'un dictionnaire électronique
D) Assemblage d'un texte à partir de paragraphes composés
E) Assemblage d'un texte à partir des données d'un fichier
F) Impression d'un texte
G) Utilisation d'un système de classement et de repérage de textes enregistrés sur système de traitement de texte

---

Utiliser un système de courrier électronique. (3)

A) Création d'un texte à transmettre
B) Transmission d'un texte à une ou plusieurs destinations
C) Ouverture du courrier reçu
D) Distribution du courrier reçu
E) Réponse au courrier reçu
F) Classement du courrier
G) Élagage du courrier

Utiliser un système externe de banque de données. (3)

A) Établissement de la communication
   - protocole
   - no d'abonné
   - mot de passe
B) Formulation d'une requête
   - navigation dans les menus
   - mots clés
   - paramètres
C) Coupe de la communication

Utiliser un système de reprographie électronique. (3)

A) Obtention des copies
   - photocopie directe
   - restitution d'image
B) Transmission électronique des copies à une ou plusieurs destinations

---

Utiliser un système de microformes. (3)

A) Classement d'un document sur microforme
B) Repérage d'un document sur microforme
C) Restitution d'un document sur microforme

Utiliser un agenda électronique. (3)

A) Inscription à l'agenda
B) Consultation de l'agenda
C) Production de l'agenda

Utiliser des outils électroniques de représentation graphique de l'information. (3)

A) Histogrammes
B) Autres

Utiliser une feuille électronique. (3)

A) Formulation de la grille de base
B) Inscription des valeurs
C) Simulation selon diverses hypothèses
D) Mise en forme et impression

UNITE MODULAIRE : 06-05

TITRE : 06-05 ACQUISITION D'UN SYSTÈME CLÉS EN MAIN

OBJECTIF : Effectuer l'acquisition d'un système clés en main

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Caractériser un système clé en main. (2)

A) Prêt à utiliser par rapport à fait sur mesure
   - temps et coût d'acquisition
   - adaptabilité
   - transportabilité
   - fournisseur unique
B) Variété
   - à façon ou acquisition
   - dimensions de l'information
   - vitesse de traitement
   - capacité de stockage
   - vitesse d'impression
   - mono, multi-usagers
   - mono, multi-tâches
   - paramétrisation
   - sécurité, confidentialité, recouvrement
   - exigences en ressources humaines
   - contrat d'entretien

Identifier les étapes du processus d'acquisition de système clé en main. (1)

A) Formation d'un comité d'étude
B) Étude des besoins
C) Rédaction du cahier des charges
D) Appel d'offres
E) Évaluation des offres
F) Négociation de certaines offres
G) Conclure un contrat
H) Livraison du système
I) Installation et mise en oeuvre
J) Exploitation et entretien
K) Échéance des étapes du processus

Caractériser le rôle du comité d'étude des besoins. (2)

A) Composition du comité
   - personnel interne
   - conseiller externe
B) Réalisation de l'étude des besoins
C) Planification des activités
D) Présentation des rapports à la direction
E) Diffusion de l'information dans l'entreprise
F) Erreurs à éviter
   - abdiquer en faveur d'un spécialiste
   - vouloir éliminer un problème causé par une mauvaise administration
   - tenir le personnel dans l'ignorance
   - croire en l'élimination du personnel

Identifier les besoins immédiats et futurs de l'entreprise. (6)

A) Étude de la situation actuelle
B) Repérage des carences
C) Formulation des problèmes
D) Identification des besoins immédiats et futurs
E) Évaluation de l'à-propos d'une solution mécanique
F) Définition des objectifs généraux et spécifiques visés par la mécanisation
G) Identification des caractéristiques de la solution idéale
   - contraintes et exigences à respecter
   - caractéristiques désirables
H) Erreurs à éviter
   - vouloir prouver une opinion
   - aborder la question du point de vue de l'équipement requis
   - définir vaguement les objectifs

Rédiger le cahier des charges. (5)

A) Description générale de l'entreprise, de ses activités, de ses objectifs, du contexte
B) Présentation des objectifs généraux visés par la mécanisation et de l'ordre de grandeur de l'investissement envisagé
C) Description des rapports, états et autres informations à produire
D) Énumération des caractéristiques des traitements
   - périodicité
   - fréquences
   - vitesses
E) Définition des conditions et contraintes essentielles de l'appel d'offres
F) Définition des règles de l'appel d'offres
   - protocole de présentation des offres
   - protocole du choix d'un fournisseur
   - personne à contacter
   - date de la rencontre d'information
   - date de tombée
G) Énumération des critères importants de sélection
H) Erreurs à éviter
   - donner des renseignements inexacts dans l'appel d'offres
   - mal définir les informations à traiter

Administrer l'appel d'offres. (3)

A) Choix de fournisseurs (appel fermé)
B) Remise du cahier des charges
C) Communications entre les fournisseurs et l'entreprise
D) Tenue d'une rencontre d'information
E) Réception et ouverture des offres
F) Erreurs à éviter
   - informer un fournisseur de façon privilégiée
   - ne pas respecter soi-même les règles de l'appel d'offres

---

Évaluer les offres. (6)

A) Utilisation de grilles d'analyse
   - respect des règles, conditions et contraintes essentielles
   - respect des exigences
   - pondération des caractéristiques désirables

B) Analyse des offres
- équipements
- progiciels
- potentiel de croissance
- service à la clientèle
- documentation
- entretien préventif et correctif
- coûts d'acquisition, de transport, d'installation, de conversion, d'entretien, etc.
- délais de livraison, d'installation, de mise en oeuvre
- flexibilité du contrat type et garantie
- calendrier ou programme de règlements

Négocier le contrat. (6)

A) Traiter des points négociables
- date de livraison
- date d'installation
- date de mise en oeuvre
- soutien à la mise en oeuvre
- prix
- programme et condition des règlements
- etc.

B) Préciser les points qui ne font pas l'objet de soumission
- zones grises
- omissions
- arbitrage éventuel

C) Conserver le contact avec les autres soumissionnaires

D) Erreurs à éviter
- aviser les autres soumissionnaires
- informer le soumissionnaire retenu des carences de ses compétiteurs et vice-versa

---

Conclure le contrat. (3)

A) Révision du projet de contrat
- précision des résultats attendus
- lien entre le cahier des charges, l'offre et le contrat
- intervention d'un conseiller juridique

B) Signature du contrat

C) Avis aux autres soumissionnaires
- identité du fournisseur retenu
- points forts et faibles du soumissionnaire avisé

D) Erreurs à éviter
- communiquer à des tiers le contenu des soumissions et l'analyse faite
- débattre avec un soumissionnaire rejeté le mérite de la soumission retenue
- justifier sa décision auprès de tiers

Administrer la livraison du système. (3)

A) Préparation du site
- circuits électriques
- sécurité
- climatisation
- insonorisation
- étages
- espace de rangement
- détecteurs feu et fumée
- extincteurs automatiques
- fuite d'eau

B) Installation des équipements
- matériels
- logiciels

C) Erreurs à éviter
- attendre la livraison pour préparer le site
- présumer de la constance et de la suffisance de l'alimentation électrique

UNITE MODULAIRE : 06-06

TITRE : 06-06 DÉVELOPPEMENT D'UN SYSTÈME DE TRAITEMENT DE DONNÉES

OBJECTIF : Participer au développement d'un système de traitement de données

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Caractériser un système de traitement des données. (2)

A) Définition
B) Utilisations courantes
   - mises à jour
   - productions
   - consultations en direct
   - traitements statistiques
C) Types
   - centralisé, décentralisé
   - distribué
   - réseau local
   - télécommunication
D) Modes
   - lot
   - interactif
E) Équipements
   - matériels
   - logiciels
F) Gestion d'un système
G) Durée de vie

Lire une modélisation de système. (3)

A) Modélisation
   - physique, logique
   - méthodes
B) Composants d'un modèle
   - intrants, extrants
   - intervenants
   - activités
   - mémoires
   - flux internes
C) Structure d'un modèle
   - hiérarchisation des activités
   - spécification des données

Décrire le processus de développement d'un système. (2)

A) Étapes
   - demande
   - démarrage
   - conception générale et détaillée
   - réalisation fonctionnelle
   - réalisation organique
   - construction
   - mise en oeuvre
   - exploitation et entretien
B) Calendrier et efforts relatifs
C) Biens livrables
   - demande
   - rapport d'étude préalable
   - rapport d'étude d'opportunité
   - rapport de conception administrative
   - dossiers fonctionnels
   - dossiers organiques
   - programmes
   - manuels d'utilisation
   - ressources d'entraînement
   - système éprouvé
D) Équipe de développement
   - compositions et tâches
   - répondants
   - chef de projet
   - analystes
   - programmeurs
E) Utilisateurs
   - résistance au changement
   - implication
F) Employés, clientèles, fournisseurs
   - impacts
   - informations

Formuler une demande de développement de système. (3)

A) Étude de la situation actuelle
   - systèmes actuels impliqués
   - carences
   - formulation des problèmes
B) Définition des buts
   - améliorations désirables
   - formulation des buts précis
   - bénéfices attendus
   - priorité
C) Évaluation de l'à-propos d'une solution automatisée
   - grand volume
   - complexité
   - vitesse de traitement
   - coût moindre
   - erreurs à éviter
D) Présentation de la demande par le service demandeur
   - importance
   - conséquence de ne pas donner suite
   - personne contact
E) Suivi
   - communications
   - fourniture de renseignements
   - validation du rapport d'étude préalable

Spécifier les exigences générales et détaillées relatives au système à développer. (6)

A) Valider la modélisation des systèmes actuels
   - intervenants
   - intrants, extrants
   - mémoires
   - activités
B) Consolider les exigences
   - buts
   - bénéfices
   - contrôles

- impacts

C) Participer à l'élaboration des principes de fonctionnement
- orientations possibles
- comparaison et choix
- principes retenus

D) Suivre l'avancement de la modélisation (architecture) du système en développement
- adéquation avec les exigences
- adéquation avec les principes
- impact des solutions de mécanisation
- adéquation, faisabilité et praticabilité des relations entre les intervenants, les activités et les mémoires

E) Suivre la planification du développement
- critères et modalités d'acceptation du système à la livraison
- rôle de la personne contact et disponibilité
- besoins de formations
- plan de développement

F) Suivre l'avancement de l'étude d'opportunité

G) Valider le rapport de conception administrative
- concordance avec les besoins du service usager
- réalisme de l'étude d'opportunité
- améliorations à apporter
- acceptation du rapport

Spécifier les règles de fonctionnement du système à développer. (6)

A) Spécifier les données à traiter
- identité
- dimension
- support (entrée, stockage, sortie)
- forme

B) Préciser les règles de traitement
- point de vue de l'utilisateur
- traitements à assurer
- cas d'exception
- contrôles

C) Préciser les règles de validation
- données essentielles et facultatives
- plage des valeurs autorisées
- conséquence de chaque cas non valide (rejet, interruption, message, autres)

D) Valider chaque dossier fonctionnel
- conformité avec les règles de traitement et de validation
- convenance de la forme et du contenu des supports
- praticabilité pour l'utilisateur
- concordance avec les exigences et les principes de fonctionnement
- améliorations à apporter
- acceptation du dossier

Conduire les essais fonctionnels du système. (6)

A) Préparation de jeux d'essais par activité
- cas possibles (traitement, validation)
- données d'entrée à fournir
- résultats de sortie escomptés
- résultats en mémoires prévus

B) Tenue des essais par activité
- suivre le manuel d'utilisation
- remplir les formulaires de saisie
- transcoder les données d'entrée
- commander le traitement
- comparer les résultats obtenus avec ceux qu'on projetait obtenir
- signaler les irrégularités

TITRE : 06-07 GESTION D'UN SYSTÈME DE TRAITEMENT DE DONNÉES

OBJECTIF : Gérer la mise en oeuvre, l'exploitation et l'entretien d'un système de traitement de données

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Conduire l'essai du système de traitement des données. (6)

A) Planification de la tenue de l'essai
   - séquence des transactions
   - simulation des fins de période
B) Préparation des jeux d'essais
   - situations courantes
   - situations d'exceptions
   - situations impossibles
C) Essai du système
   - simuler toutes les conditions
   - noter les défectuosités
D) Évaluation de la performance
   - adéquation avec les buts et bénéfices visés
   - efficacité des contrôles
   - acceptabilité des impacts
E) Acceptation du système
F) Erreurs à éviter
   - se fier aux informations pour préparer les jeux d'essais
   - négliger l'essai de certaines situations rares
   - remplacer l'essai du système par une vérification pour ? en cours de la mise en oeuvre et de l'exploitation (fin de période)
   - accepter le système alors qu'il comporte encore des défectuosités
   - après correction des défectuosités, ne pas reprendre tout l'essai

---

Administrer la mise en oeuvre du système de traitement des données. (6)

A) Planification de la mise en oeuvre
   - révision des méthodes de travail
   - calendrier de mise en oeuvre
   - acquisition de fournitures et formulaires
   - recours en cas de catastrophe
     a) capacité manuelle de fonctionnement
     b) site d'exploitation de secours
     c) copie de sécurité
     d) redondance du savoir-faire
B) Formation des utilisateurs
   - acquisition de la documentation
   - entraînement du personnel
   - familiarisation avec les manuels d'utilisation
   - erreurs à éviter
C) Démarrage des opérations
   - installation des équipements
   - constitution des fichiers
D) Fonctionnement en parallèle
E) Passage à l'exploitation

Planifier les opérations d'exploitation d'un système de traitement des données. (6)

A) Programme ou calendrier des travaux
B) Retard
C) Périodes de pointe
D) Calendrier d'entretien
E) Contrôles
   - formulaire de suivi des étapes
   - journal des productions
   - division des tâches
   - mots de passe
   - rapports d'accès et tentatives

Coordonner l'exploitation d'un système de traitement des données. (6)

A) Adaptation du calendrier des travaux. (6)
B) Exercice des contrôles
   - entretien
   - copies de sécurité
   - recouvrement
   - qualité
   - intégrité
   - confidentialité
   - sécurité
C) Création des exceptions
   - personnel absent
   - panne
   - destruction de fichiers
   - erreurs
   - malfonctions
   - malveillance
   - sinistre
   - fraude

Coordonner l'entretien d'un système de traitement des données. (6)

A) Gestion des modifications
   - paramètres
   - tables
   - programmes
   - procédures
   - version nouvelle
B) Contrôle de l'entretien préventif
C) Demande et suivi des réparations
   - équipements
   - programmations

UNITE MODULAIRE : 06-08

TITRE : 06-08 ACQUISITION D'OUTILS DE TRAITEMENT DE DONNÉES ET DE L'INFORMATION

OBJECTIF : Effectuer l'acquisition d'outils de traitement de donnée et de l'information

REFERENCE : 06-03 Utilisation des outils de traitement de données
06-04 Utilisation des outils de traitement de l'information

Caractériser les outils de traitement de données et d'informations. (2)

A) Matériels
- microordinateur
- écran
- terminal simple
- modem
- imprimante
- disque et disquette
- poste de reprographie électronique
- poste de repérage et restitution d'un document sur microforme

B) Logiciels
- système d'exploitation
- langage de programmation
- logiciel de télécommunication
- gestionnaire de fichiers
- traitements comptables
- traitement de texte
- feuille électronique
- agenda électronique
- représentation graphique de l'information
- annuaire électronique
- enregistreur vocal numérique
- composeuse automatique
- etc.

C) Services
- banque de données
- courrier électronique

D) Usages
- monostation
- réseau local
- liaison avec un ordinateur principal
- télécommunication (analogique, numérique, par paquet)

E) Modes d'acquisition
- achat
- location
- abonnement

Identifier les besoins pour un outil de traitement des données ou d'informations. (4)

A) Description de l'usage envisagé
- identification des utilisateurs
- rôle principal de l'outil dans l'accomplissement de la tâche
- fréquence d'utilisation
- volumes de données ou d'informations à traiter

B) Définition des buts visés par l'acquisition
- améliorations désirables
- formulation de buts précis
- bénéfices attendus

C) Évaluation de l'à-propos de l'acquisition d'un outil
- grand volume
- complexité
- vitesse de traitement
- coût moindre
- aptitude et implication des utilisateurs en cause
- erreurs à éviter
  a) manque d'appui de la direction
  b) manque d'implication ou d'intérêt du personnel
  c) ignorance du facteur de résistance au changement

D) Définition des critères de sélection
- temps de traitement
- type et temps d'impression
- capacité de mémoire interne
- capacité de mémoire externe
- en liaison avec un réseau local
- liaison avec un ordinateur principal
- télécommunication
- compatibilité
- capacité d'accroissement
- autres caractéristiques indispensables
- autres caractéristiques recommandables
- ressource de dépannage
- ressource et coût d'entretien et proximité
- source de documentation
- source de formation
- prix et période de garantie
- livraison
- critères (essentiels, désirables, indifférents)
- etc.

Sélectionner un outil de traitement des données ou d'informations. (6)

A) Recherche de références
- utilisateurs actuels
- genre d'utilisation
- degré de similitude
- opinion critique de ces utilisateurs

B) Tenue de bancs d'essais
- préparation de cas types
- essais de ces cas types sur les outils jugés a priori intéressants
- examen des résultats selon des critères de sélection définis

C) Sélection d'un fournisseur
- recherche des fournisseurs possibles
- demande de renseignements
- examen des renseignements obtenus selon les critères de sélection définis
- choix d'un fournisseur

D) Commande ou abonnement
- spécification de la date de livraison
- soutien à l'installation
- énumération exhaustive des composantes de la commande
- approbation d'une commande incomplète
- vérification minutieuse du contrat
- inclusion d'exigences particulières
- modalités de paiement

Acquérir une formation suffisante au bon usage de l'outil de traitement des données ou d'informations. (3)

A) Période de formation et de rodage
   - lecture du manuel de l'utilisateur
   - exercices gradués
   - communication avec le fournisseur
   - acceptation de l'outil

B) Bonnes habitudes
   - utilisateurs autorisés
   - organisation de l'utilisation
   - règles de sécurité, confidentialité, recouvrement
   - classement des supports
   - recours en cas de catastrophe (capacité manuelle de fonctionnement, outil de dépannage, copies de secours)

C) Évaluation de l'atteinte des buts
   - améliorations réelles
   - bénéfices réels
   - nécessité de correctifs

D) Passage à l'utilisation courante

ANNEXE

Liste des personnes consultées

- Jean-Charles Audet
  Sears (Simpsons Sears ltée)
  Québec
- Roger Beaudry
  Duplessis, Bernier, Brochu, Beaudry et Associés
  Avocats
  Québec
- Gaston Brisson
  Hôpital St-François d'Assise
  Québec
- Michel Chamberland
  Sears (Simpsons Sears ltée)
  Lévis
- Sylvie Dussault
  La Solidarité, compagnie d'assurance sur la vie
  Québec
- Jean-Jacques Fleury
  Société des alcools du Québec
  Québec
- Lyne P. Grandmont
  Confédération des Caisses populaires et d'économie du Québec
  Québec
- Mary Martin
  La Compagnie Price ltée
  Québec
- Denis Pilote
  L'Unique, compagnie d'assurance-vie
  Sillery
- Jean-Claude Tétrault
  Air Canada
  Ste-Foy
- Yves Trahan
  Le Permanent
  Québec
- Marcel Verrette
  Banque nationale du Canada
  Québec

Liste des personnes qui ont réalisé ce document.

- Direction :
  Jean L'Hérault
- Supervision :
  Jean-Pierre Fons
- Analyse et synthèse
  1re édition :
  Alexandre Nazair
  Jean-Maurice Plourde
  2e édition :
  Pierre De Savoye
  Romney Grenon
  Pierre Delorme
- Correction-révision :
  Gaston Drolet
  avec la collaboration de
  Rolande Fortin Lebeuf
- Suivi d'édition :
  Louise Blanchet
- Secrétariat :
  Hélène Montminy
  Micheline Ratté
- Production technique :
  DI, Louise Dompierre
  GIPEX, Johanne Bédard
  Micheline Ratté